

Cinco cincuenta / seis 156

Colina, cinco de septiembre de dos mil doce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 1 y siguientes, rolan agregadas una querella por infracción al artículo 15 de la Ley 19.496 y una demanda civil de indemnización de perjuicios, ambas deducidas por don **JAIME RENE CARRASCO CAMPOS**, en contra de "**SUPERMERCADOS TOTTUS**", representado por su administrador **don Juan Liguén Otárola**, ambos con domicilio en Avenida Concepción número 047, de esta comuna, por los hechos suscitados el día 10 de octubre de 2010, luego que dos guardias de seguridad del establecimiento, después de hacer efectiva la compra de unas latas de cerveza, procedieron a golpearlo violentamente, para dejarlo inconsciente en el suelo;

A fojas 46, declaró don **JAIME RENE CARRASCO CAMPOS**, domiciliado en calle Salvador Allende número 2071, Población Centenario II, de esta comuna, ratificando en todas sus partes lo expuesto en la querella de fojas 1, esto es que fue acusado injustamente de llevarse un producto del Supermercado Tottus de Colina, sin haberlo pagado, lo que no es efectivo, ya que lo que sucedió es que estaba comprando una latas de cerveza y después de haber pagado los productos, fue interceptado por dos guardias que le pidieron la boleta, a lo cual le respondió que la había botado, por lo que procedieron a golpearlo violentamente, para dejarlo inconsciente en el suelo, luego de lo cual se presentó carabineros, quienes detuvieron al agresor y solicitaron su traslado a un centro asistencial, donde permaneció hospitalizado por nueve días;

A fojas 48, compareció don Juan Mauricio Liguén Otárola, administrador de empresas, domiciliado para estos efectos en Avenida La Concepción número 047, comuna de Colina, quien luego de reconocer que es administrador del "**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**", declara que acerca de los hechos investigados no tuvo conocimiento, ya que asumió el cargo un día después de ocurridos éstos y que cuando fue notificado de la querella y demanda trató de averiguar lo ocurrido, sin lograr resultados positivos, por lo que ignora totalmente los hechos denunciados;

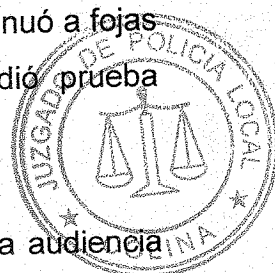
A fojas 62, se agregó una presentación efectuada por doña Viviana Andrea Villena Saldías, abogada, en representación de "**Hipermercados Tottus S.A.**", quién, contestando la querella, solicita su rechazo, con costas, atendida la ausencia de responsabilidad infraccional de Supermercados Tottus S.A., en



tanto de los hechos expuestos por el señor Carrasco, lo único cierto es que el día 10 de octubre de 2010, aproximadamente, a las 19:30 horas, personal de seguridad informó de lo ocurrido al supermercado, actuando éste de acuerdo a los procedimientos establecidos, comunicándose con Carabineros de Chile, quienes se presentaron en el lugar y recibieron la denuncia del actor; que niega las circunstancias en que se desarrollaron tales hechos; que de los antecedentes recopilados aparece que el señor Carrasco ingresó al local de su representada en evidente estado de ebriedad y que al salir del establecimiento comercial increpó al guardia de seguridad, ofendiéndolo e insultándolo, lo que desencadenó una riña; que, el guardia de seguridad no es dependiente de su representada, por lo que resulta inoponible su eventual actuación en relación a los hechos que motivan la querella y la demanda. Hace presente, asimismo, que su representada no ha incurrido en negligencia ni culpa en el presente caso, por lo que conforme a derecho no puede ser sancionada por ninguna infracción a la Ley 19.496, ni menos condenada al pago de la suma de dinero que se reclama por los supuestos perjuicios derivados de los hechos denunciados, ya que no ha incurrido en responsabilidad de ninguna naturaleza, más aún cuando el guardia de seguridad involucrado en los hechos no tiene ningún vínculo de subordinación y dependencia con su representada. Sostiene, además, que los hechos denunciados no se enmarcan dentro de la esfera de aplicación de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores, ya que en ninguna parte de la citada ley se observa alguna infracción que eventualmente hiciera responsable a su representada por los hechos relatados en la querella y demanda civil del actor; que, en definitiva, los hechos materia de estos autos no configuran ninguno de los actos y contratos fijados expresamente por la ley del consumidor. Por último, a fojas 67, contesta la demanda civil, solicitando también su rechazo, por las mismas razones expuestas al contestar la querella y, además, por haber intervenido un tercero ajeno a su mandante, que no es su dependiente, y, finalmente, porque operaría la eximente de responsabilidad del hecho de la víctima;

A fojas 70, se dio inicio al comparendo de estilo, el que continuó a fojas 124, oportunidad en que no se produjo conciliación y se rindió prueba documental y testimonial.

A fojas 151, como había sido decretado, se lleva a cabo la audiencia especial para la exhibición del disco compacto (CD) puesto a disposición del tribunal por la parte querellada y demandada, con la asistencia de los



Cuenta Contable 158

apoderados de las partes;

A fojas 155 se ordenó volver los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, el querellante, don Jaime René Carrasco Campos, ya individualizado, ha señalado, en síntesis, que el día 1º de Octubre de 2010, en circunstancias que concurrió al Supermercado Tottus de Colina, dos guardias de seguridad del establecimiento, después de hacer efectiva la compra de unas latas de cerveza, le requirieron exhibir la boleta de compraventa, la que había botado; que fue acusado injustamente de querer llevarse los productos sin haberlos pagado, lo que no es efectivo; que procedieron a golpearlo violentamente, para dejarlo inconciente en el suelo, lo cual le provocó diversas lesiones gravísimas que han requerido tratamiento farmacológico; que luego se presentó carabineros, quienes detuvieron al agresor y solicitaron su traslado a un centro asistencial, donde permaneció hospitalizado por nueve días;

SEGUNDO: Que, por su parte, don Juan Mauricio Liquén Otárola, ya individualizado, expuso que acerca de los hechos investigados no tuvo conocimiento, ya que asumió el cargo un día después de ocurridos éstos y que cuando fue notificado de la querella y demanda trató de averiguar lo ocurrido, sin lograr resultados positivos, por lo que ignora totalmente los hechos denunciados;

TERCERO: Que, no obstante lo señalado en el considerando que precede, a fojas 62 y 67, doña Viviana Villena Saldías, actuando en representación de la empresa querellada, contesta las acciones interpuestas en su contra, solicitando su rechazo, con costas, atendida la ausencia de responsabilidad infraccional de Supermercados Tottus S.A., en tanto niega las circunstancias en que se desarrollaron los hechos que dieron origen a estos autos; que de los antecedentes recopilados aparecería que el señor Carrasco, quien ingresó al local de su representada en evidente estado de ebriedad, al salir del establecimiento comercial, increpó a un guardia de seguridad, ofendiéndolo e insultándolo, lo que desencadenó una riña; que el guardia de seguridad no es dependiente de su representada, por lo que resulta inoponible su eventual actuación en relación a los hechos que motivan la querella y la demanda; que, asimismo, su representada no ha incurrido en negligencia ni culpa en el



Cuenta Resumen 160

SEXTO: Que, por su parte, la querellada y demandada no rindió prueba alguna para acreditar sus dichos, limitándose a objetar y observar los documentos acompañados por el actor, resolviendo el tribunal tenerlos por objetados, sin perjuicio del valor probatorio que se les asignara en definitiva;

SÉPTIMO: Que, siendo así, corresponde determinar ahora si esos hechos importan infracción a la Ley 19.496, y, por consiguiente, si a la querellada le asiste la responsabilidad infraccional que se le reprocha.

OCTAVO: Que, el artículo 15 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece que: ***“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”;

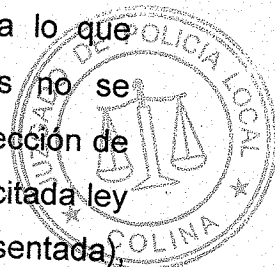
NOVENO: Que, analizado el mérito del conjunto de antecedentes antes expuestos, de conformidad con las reglas de la sana crítica, en especial el documento acompañado a fojas 44 de autos (y a fojas 88), consistente en la relación que realizó personal de la Comisaría de Colina de Carabineros de Chile que, en lo que interesa, se señala que ese día (10 de octubre de 2010) *“se recepcionó un comunicado radial de la Central de Comunicaciones Cenco, indicando que al interior del Supermercados Tottus se encontraba una víctima de agresión, acompañada de una persona que al ser consultada por lo ocurrido manifestó que se encontraban comprando unas latas de cerveza, las que “canceló”, y al momento en que salía de la caja registradora lanzó la boleta al suelo, instantes en que dos guardias se le aproximaron y le consultaron si mantenía la boleta, manifestándoles la víctima que la había botado, instante en que uno de los guardias lo tomó de sus ropas y le propinó golpes de puño en su rostro, lanzándolo al suelo...”*; que, *“una vez en el lugar el Sargento Segundo, don Sergio Pérez Meneses, y personal a su cargo se entrevistaron con la víctima, quien se encontraba tendido en el suelo y con signos de haber sido agredido”*; que *“se entrevistó con el guardia de seguridad, don Claudio González Marín, el que en forma voluntaria*



*Hecho resuelto y un
161*

manifestó que sostuvo una discusión con un cliente y lo había empujado, a raíz de lo cual éste cayó al suelo....", y de lo observado en el disco compacto acompañado por la propia querellada, el que pese a no aportar mayores antecedentes para esclarecer con claridad los hechos de la causa, muestra de manera notoria que un guardia de seguridad ataca con un golpe de puño a una persona, la que cae al piso, permaneciendo tendida por varios minutos, esta sentenciadora ha logrado la convicción suficiente que en los hechos investigados a Supermercados Tottus S.A. le cabe responsabilidad por la actuación del guardia de seguridad que allí labora, en tanto éste, indudablemente, con su proceder afectó la dignidad y derechos de don Jaime René Carrasco Campos, lo que representa una vulneración al citado artículo 15 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, correspondiendo, en consecuencia, que dicha empresa sea sancionada infraccionalmente;

DÈCIMO: Que, en efecto, en nada desvirtúan lo razonado las alegaciones de la querellada, en orden, primero, a que no ha incurrido en responsabilidad de ninguna naturaleza, en tanto el guardia de seguridad involucrado en los hechos no tiene ningún vínculo de subordinación y dependencia con su representada, puesto que del tenor literal del artículo 15 de la Ley 19,496 se advierte que dicha norma está dirigida a "los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales..", sin distinguir si éstos, como se alega, están conformados, como en el caso de la especie, por guardias que mantienen un vínculo de subordinación o dependencia con una empresa distinta de aquella que responde directamente frente al consumidor en caso de incumplimientos a la normativa de protección al consumidor. En segundo lugar, tampoco lo es el que el consumidor habría "ingresado al local de su representada en evidente estado de ebriedad", pues de ser así a éste se le habría negado el acceso al recinto, impidiéndosele realizar el acto de consumo que efectuó en el establecimiento; de contrario lo que surge es que si el consumidor se le permitió efectuar una compra en el establecimiento es, al menos, porque el estado de ebriedad que le afectaba no era tan evidente y era capaz de desenvolverse normalmente. Y, tercero, porque contrariamente a lo que alega la querellada, en orden a que los hechos denunciados no se enmarcarían dentro de la esfera de aplicación de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (ya que en ninguna parte de la citada ley se observaría alguna infracción que haga responsable a su representada), como ya se citó en el Considerando Octavo de esta sentencia, los hechos



que dieron origen a esta causa son plenamente concordantes con lo que dispone el artículo 15 de la Ley 19.496, plenamente vigente, y sin que resulte jurídicamente correcto sostener, como alega, que los hechos materias de estos autos no configuran ninguno de los actos y contratos fijados expresamente por el ley, máxime si los hechos que motivan este pronunciamiento deviene, precisamente, de la celebración de un contrato de compraventa que también se encuentra regulado por la referida normativa, especialmente por lo que dispone su artículo 12;

UNDÉCIMO: Que, como contrapartida a lo indicado, no resultó probado por la querellada, como era de su cargo, su alegación relativa a que el señor Carrasco ingresó al establecimiento en evidente estado de ebriedad y que al salir del local increpó a un guardia de seguridad, ofendiéndolo e insultándolo, lo que habría desencadenado una riña;

B) EN CUANTO AL ASPECTO CIVIL:

DUODÉCIMO: Que, acreditada la responsabilidad infraccional de la denunciada, y atendido lo que dispone el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que señala como derecho básico del consumidor ***“El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”***, el tribunal estima que la conducta infraccional desplegada por la denunciada —que se traduce en una vulneración al artículo 15 de ese mismo cuerpo legal, que obliga a respetar la dignidad y derechos de las personas—, es la causa basal del daño de perjuicios que don JAIME RENE CARRASCO CAMPOS dice haber sufrido como consecuencia del accionar de los dependientes de Supermercados Tottus;

DÉCIMO TERCERO: Que, el actor demanda el pago de la suma de \$30.000.000, por el daño moral sufrido con motivo de los hechos investigados, que se configurarían por el sufrimiento y la humillación de que fue víctima, aportando, como prueba de su pretensión las siguientes: 1) copia de la carpeta investigativa de la Fiscalía Local de Chacabuco, RUC 1000937396 -4, que contiene la investigación efectuada por ese organismo en torno a los hechos denunciados en autos; 2) copia de documento que da cuenta del ingreso del actor, a urgencias del Hospital San José, en el que para estos efectos cabe destacar el “Informe Médico Legal” en el que se



concluye que el actor, con ocasión de los hechos de la presente causa, sufrió lesiones graves producidas por la acción de elemento contundente, que motivó su hospitalización en el Hospital San José, del 12 al 19 de octubre de 2010; y 3) prueba testimonial rendida por don Luis Alejandro Guajardo Palacios quien da cuenta sobre la efectividad de los hechos motivos de la presente acción;

DÉCIMO CUARTO: Que, sin perjuicio de lo señalado, cabe considerar que resulta evidente que el demandante, además de la aflicción derivada de los hechos investigados, ha debido afrontar la tensión, molestias, imposibilidad de trabajar, al menos en el período que permaneció hospitalizado, pérdida de tiempo y desembolsos económicos propios de tener que llevar adelante su rehabilitación, lo que, en definitiva, le ha significado una alteración en el desarrollo normal de su vida, todo lo cual constituye un notorio perjuicio, que se enmarca precisamente dentro del concepto de daño moral;

DÉCIMO QUINTO: Que, en cuanto a la regulación del daño moral experimentado por el actor, con motivo de los hechos relatados, es del caso considerar que su monto se encuentra entregado a la apreciación y valoración que el Tribunal pueda efectuar, al no existir normas que regulen tal aspecto, de forma tal que, considerando el conjunto de alteraciones y padecimientos sufridos por el demandante, derivados de los hechos investigados, esta sentenciadora regulará prudencialmente el daño moral sufrido por éste, en la suma de \$ 600.000.- (seiscientos mil pesos) por la cual será acogida la demanda a este respecto, considerando para llegar a dicha cifra, la humillación pública y menoscabo a su dignidad, que le representó el actuar de los dependientes de la demandada;

DÉCIMO SEXTO: Que, la suma que se ordena pagar deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que la restitución se haga efectiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 19.496;

DECIMO SÉPTIMO: Que se condena a "SUPERMERCADOS TOTTUS S.A." al pago de las costas de la causa.



Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en

Cento sesenta y cuatro 164

los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; y, artículos 1°, 3°, 15, 24, 27, 50, 50 a), b), c) y d) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE RESUELVE:

A.- Que, en lo infraccional, se acoge la querella formulada a fojas 1, en cuanto **se condena a la empresa "SUPERMERCADOS TOTTUS S.A."**, ya individualizada, **a pagar una multa de 25 Unidades Tributarias Mensuales**, a beneficio municipal, dentro de quinto día y bajo apercibimiento legal, por su contravención a las normas del artículo 15 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

B.- Que se acoge la demanda civil deducida en el primer otrosí de fojas 11, sólo en cuanto se condena a la empresa **"SUPERMERCADOS TOTTUS S.A."**, a pagar al demandante don JAIME RENE CARRASCO CAMPOS, la suma de \$ 600.000.-, dentro de quinto día que el presente fallo pueda cumplirse y bajo apercibimiento legal, suma que se reajustará, en la forma expresada en el Considerando Décimo Sexto de este fallo;

C.- Que, se condena a la empresa **"SUPERMERCADOS TOTTUS S.A."**, al pago de las costas de la causa.

Remítase, conforme lo dispone el artículo 58 bis) de la Ley 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada, al Servicio Nacional del Consumidor.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol nº 2997-2011-YS.

DICTADA POR DOÑA MARIA EUGENIA ESPINOZA LAVIN. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON GONZALO DIAZ CHAVEZ. SECRETARIO TITULAR.



C.A. de Santiago

Santiago, dos de octubre de dos mil trece.

A fojas 194 y 195: téngase presente.

Vistos y teniendo, además, presente:

Que en cuanto a la excepción opuesta por el querellado y demandado, Supermercados Tottus, en la especie se desestima la alegación formulada por éste en el sentido de carecer de legitimación pasiva, basada en argumentos que dicen relación con aspectos laborales y previsionales, y resultar suficientemente acreditado que el guardia de seguridad que hizo objeto de malos tratos al consumidor y demandante de autos, se encontraba el día de los hechos prestando servicios en tal calidad en el establecimiento denominado "Supermercados Tottus" por cuya razón éste responde por los actos de su dependiente

Por estos fundamentos y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de cinco de septiembre de dos mil doce, escrita a fojas 156 y siguientes.

Se previene que el ministro señor Valderrama concurre a la confirmatoria del fallo, pero estuvo por aumentar la indemnización a la suma de \$1.000.000.-

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-556-2013.

Pronunciada por la **Sexta Sala** de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro señor Manuel Antonio Valderrama Rebolledo, y conformada por la ministra señora María Teresa Díaz Zamora y por el abogado integrante señor David Peralta Anabalón.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a dos de octubre de dos mil trece, notifique en secretaría por el estado diario la **sentencia precedente**.

Que la fotocopia que antecede es fiel con el original de los autos Rol N° 2597-13 que se ha tenido a la vista. COLINA

