

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
A VDA. APOQUINDO N° 3300, TERCER PISO
LAS CONDES.

001570

OFICIO N° 3152 / 2014

MAT.: Remite copia autorizada de sentencia.

LAS CONDES, 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

Por resolución de esta fecha recaída en los autos Rol N° 33.253-7-2012, seguido entre doña Margarita Espinosa de la Cuadra y la empresa Administradora de Supermercado Hiper Limitada, por infracción a la Ley Nro. 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la citada ley, cumpla en remitir a ese Servicio copia autorizada de la sentencia dictada tanto en primera instancia como en segunda instancia.

Saluda atentamente a Ud.



CECILIA VILLARROEL BRAVO

JUEZA TITULAR


ANA MARIA TOLEDO DIAZ
SECRETARIA



AL SEÑOR DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PRESENTE

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

LAS CONDES

Causa Rol N° 33.253-7-2012

LAS CONDES, veintisiete de agosto de dos mil trece.

VISTOS:

A fs. 9 y siguientes, doña **Margarita Isabel Espinosa de la Cuadra**, dueña de casa, cédula de identidad n° 6.068.070-1, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción al artículo 15 inciso 1° de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en contra de **Supermercado Los Dominicos Limitada**, representada por su administrador o jefe de oficina, todos con domicilio en Camino El Alba N° 11.865, Las Condes, para que sea condenado al pago de la suma de \$90.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 40 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que el día 26 de octubre de 2011 a las 18:00 hrs. aproximadamente concurrió al Supermercado Líder ubicado en el sector de San Carlos de Apoquindo, con el objeto de realizar unas compras. Que, una vez en la sala de ventas y después de pesar las frutas y verduras que llevaba en su carro, recordó que su hijo viajaba a Viña por el fin de semana, por lo que decidió, abrir las bolsas y agregar algunos tomates y otras frutas, las cuales debía pesar nuevamente. Que, luego mientras seguía comprando al interior del supermercado recibió un llamado de su hija para señalarle que sus nietos habían llegado a su casa y que se

irían pronto, por lo que se apuró y se dirigió a pagar a las cajas, sin recordar que no había pesado las frutas y verduras que había agregado a las bolsas. Que, luego de pagar en la caja la suma de \$173.174 y traspasar la línea de cajas y pagado, cuando caminaba hacia una de las salidas del supermercado fue interceptada por una de las funcionarias del supermercado, la que le pidió que la acompañara a una sala, al interior del local, sin darle mayores explicaciones. Que, una vez en la sala preguntó cuál era el motivo por el cual estaba ahí, y le señalaron porque había sacado unas paltas y tomates sin pagarlos, por lo que aunque no tenía la convicción de que hubiera incurrido en tal olvido, ofreció pagarlas, lo que le fue negado. Agrega que, mientras se encontraba en dicha sala manifestó preocupación por la mercadería comprada, por lo que se le ofreció despacharla a su domicilio, a lo que ella se negó señalando que mejor le hicieran una nota de crédito, ya que su interés era devolver todo lo pagado y retirarse a su domicilio, dejándose constancia de la devolución de los productos. Señala que, alrededor de las 19:20 hrs. aproximadamente llegaron al supermercados funcionarios de Carabineros, los que le informaron que se encontraba detenida por hurto de especies valuadas en \$9.708, debido a que una funcionaria del local declaró haberla estado observando a través de circuito cerrado de televisión y haberla visto echando productos dentro de las bolsas y después haberse dirigido a las cajas. Que, luego de informarle sus derechos y el motivo de su detención Carabineros la trasladó a la 47ª Comisaría Los Dominicos y luego a un consultorio de la comuna de Las Condes para constatar eventuales lesiones. Que, posteriormente esa misma noche, fue trasladada a la 18ª Comisaría de Nuñoa, lugar donde debió dormir en el suelo, encerrada en uno de los calabozos, y en la mañana fue trasladada al Centro de Distribución y Tránsito del Centro de Justicia, y luego al 4º Juzgado de Garantía de Santiago. Finalmente señala que dicho Juzgado con fecha 5 de marzo de 2012 decretó el sobreseimiento definitivo

de la causa, por no ser los hechos constitutivos de delito, y que es inocente de los hechos que se le atribuyen, ya que jamás ha tenido la intención de hurtar especie alguna.

A fs. 35, la parte **Espinosa de la Cuadra**, rectifica su denuncia y demanda civil en el sentido que el representante legal o administrador del local de la denunciada y demandada civil Supermercado Los Dominicos Ltda., es don Ricardo León Araya, domiciliado en calle Camino El Alba N° 11.865, Las Condes; **rectificación que fue notificada conjuntamente con acción principal a fs. 40 de autos.**

A fs. 70 y siguiente, comparece, por escrito, en representación de **Administradora de Supermercado Híper Limitada** ex Supermercado Los Dominicos, don José Joaquín Lagos Velasco, quien señala que los hechos denunciados no son efectivos. Expone que, al interior del local se detectó un procedimiento sospechoso de la denunciante, pesaba frutas y verduras, y posteriormente introducía más fruta y verdura a las bolsas. Que, al traspasar la denunciante el lineal de cajas, y no habiendo pagado los productos que metió en la bolsa, personal de seguridad del local, le solicitó que se trasladara a la oficina del jefe de seguridad, donde se le consultó sobre los productos no cancelados, reconociendo el hurto de dichos productos, por lo que se llamó a la 47ª Comisaría Los Dominicos. Finalmente señala que, el personal de seguridad del supermercado está debidamente capacitado para estos procedimientos, y que a la denunciante siempre se le trató con el debido respeto y sujeción a sus derechos.

A fs. 83 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante Valencia Vásquez, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 9 y siguientes, rectificada a fs. 35, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada civil, quien contesta las acciones deducidas en su contra; rindiéndose la prueba testimonial que rola en autos.

A fs. 90 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de ambas partes, rindiéndose la prueba testimonial que rola en autos.

A fs. 140 y siguientes, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de ambas partes, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 169, rola Oficio N° UC 11429-2012, por el cual el Cuarto Juzgado de Garantía de Santiago remite CD con audio de audiencia de control de detención de la denunciante, audiencia de procedimiento simplificado y audiencia de sobreseimiento.

A fs. 171 y siguientes, rola Oficio de la 47ª Comisaría Los Dominicos por el cual remite copia de Parte Policial N° 1046 de fecha 26 de octubre de 2012, por el delito de Hurto en Supermercado.

A fs. 179, se agrega Ord. N° 23646 del Servicio Médico Legal de fecha 17 de diciembre de 2012, en el cual señala que la denunciante se encuentra citada para examen para el día 12 de marzo de 2013.

A fs. 185 y siguientes, se agrega Informe N° 1215-2013 sobre las facultades mentales de la denunciante efectuado por el Servicio Médico Legal.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a tachas:

Primero: Que, a fs. 84 y siguientes la parte de **Administradora de Supermercado Híper Limitada**, deduce tacha de inhabilidad fundamentado en el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil

en contra de los testigos presentados por la denunciante, don Gonzalo Alejandro, doña Macarena del Pilar y don Mauricio Andrés Ferrari Espinoza y don Pedro Ernesto Ferrari Cid, por ser los tres primeros hijos de la denunciante y el último su cónyuge.

Segundo: Que, el Tribunal teniendo presente que los referidos testigos son hijos y cónyuge de la parte que los presenta, y que dicha calidad les resta imparcialidad en el análisis de los hechos ocurridos, se acoge la tacha deducida en contra de los referidos testigos.

Tercero: Que, a fs. 140 y siguientes la parte denunciante **Espinosa de la Cuadra** deduce tacha de inhabilidad en contra de los testigos presentados por la parte denunciada, doña Fabiola Andrea Pérez Bueno y don César Antonio Shields Jofré, fundado en lo dispuesto en los números 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, por ser los referidos testigos trabajadores dependientes de la parte que los presenta y tener interés directo en los resultados del juicio.

Cuarto: Que, al respecto la parte denunciada señala que las tachas formuladas en contra de los testigos por ella presentados, deben ser rechazadas por cuanto la testigo Pérez Bueno fue testigo ocular de los hechos y la Ley del Consumidor debe calificar la prueba en virtud de las reglas de la sana crítica.

Quinto: Que, el Tribunal teniendo presente que los referidos testigos fueron testigos presenciales de los hechos denunciados, y su declaración no merece dudas acerca de su veracidad e imparcialidad, rechaza la tacha deducida en contra de los referidos testigos, sin perjuicio del valor que se les asigne en definitiva.

b) En lo infraccional:

Sexto: Que, la parte **Espinosa de la Cuadra**, fundamenta su acción argumentando que la denunciada ha infringido lo dispuesto en el artículo

15 de la Ley N° 19.496, en el uso de sus sistemas de seguridad y vigilancia al no respetar su dignidad y derechos, y proceder a ponerla a disposición de las autoridades competentes imputándole una conducta delictiva, no obstante no incurrió en dicha conducta y ello fue confirmado por el 4° Juzgado de Garantía de Santiago el cual decretó el sobreseimiento definitivo de la causa conforme lo dispuesto en el artículo 250 letra a) del Código Procesal Penal, esto es, por no ser constitutivos de delitos los hechos que se le atribuían.

Séptimo: Que, la denunciada **Administradora de Supermercado Híper Limitada**, al momento de contestar la denuncia, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto el obrar de los guardias de seguridad del local desde un comienzo se ajustó a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley del Consumidor, respetando los derechos y dignidad de la denunciante. Ello por cuanto, los referidos guardias se encuentran debidamente capacitados para el cumplimiento de sus funciones y una vez que tomaron conocimiento del hurto de fruta y verdura efectuado por la denunciante y que ésta traspasara el lineal de caja sin cancelar dichos productos, solicitaron en forma gentil y respetuosa la cooperación de la denunciante, pidiéndole que los acompañara a la oficina del jefe de seguridad, y posteriormente la pusieron a disposición de la autoridad competente, es decir, Carabineros de la 47ª Comisaría de los Dominicos.

Octavo: Que, la parte **Espinosa de la Cuadra** a fin de acreditar sus dichos rinde la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 y 2 y 107 y 108, fotocopia de nota de crédito de exportación electrónica N° 8294221 de fecha 26 de octubre de 2011, emitida por la denunciada; 2) A fs. 3 a 5, fotocopia de Parte Policial N° 01046 de fecha 26 de octubre de 2011 de la 47ª Comisaría Los Dominicos; 3) A fs. 6 a 18 y 104, fotocopia de causa RUC 1101105102-4 y RIT 12998-2011, y copia autorizada de acta de audiencia de sobreseimiento definitivo realizada con fecha 5 de marzo de

2012 en el 4° Juzgado de Garantía de Santiago; 4) A fs. 105 y 106, informe Equifax de la situación comercial de la denunciante; 5) A fs. 109, fotocopia de cheque ahorro Líder; 6) A fs. 110 a 114, cinco estado de cuenta Líder de la denunciante; 7) A fs. 115, certificado emitido por la psiquiatra Ilse Hemansen de fecha 2 de octubre de 2012; 8) A fs. 116 a 122, set de 7 fotografías de las especies que dicen relación con los autos; 9) A fs. 123 a 126, declaración jurada ante notario de fecha 14 de agosto de 2012 de don Gonzalo y don Mauricio Ferrari Espinosa; 10) A fs. 127, certificado de antecedentes de doña Margarita Isabel Espinosa de la Cuadra de fecha 14 de agosto de 2012; y 11) Pendrive que contiene video que demuestra la técnica usada en el envoltorio, sello y pesaje de frutas y verduras en la sección vegetales del supermercado; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada de **Administradora de Supermercado Híper Limitada**, rinde prueba testimonial a fs. 140 y siguientes con la declaración de los testigos Fabiola Andrea Pérez Bueno y César Antonio Shields Jofré, testigos legalmente examinados, que se encuentran contestes con la parte que los presenta y que dan razón de sus dichos, y la prueba documental acompañada a fs. 128 a 139 de autos, consistente en fotocopia de sentencia dictada por el Juzgado de Policía Local de Maipú, Rol N° 13623-11-P, que versa sobre hechos similares al presente caso; **documento que no fue objetado por la parte contraria.**

Noveno: Que, a fs. 169, rola Oficio N° UC 11429-2012 del 4° Juzgado de Garantía de Santiago que remite CD con audios de audiencia de control de detención del 27 de octubre de 2011, de audiencia de procedimiento simplificado realizado el 14 de diciembre de 2011 y de audiencia de sobreseimiento realizada el día 5 de marzo de 2012, y a fs. 171 y siguientes, se agrega copia de Parte Policial N° 1046 de fecha 26 de octubre de 2011 por el delito de Hurto en Supermercado.

Décimo: Que, a fs. 185 y siguientes, se agrega Informe del Servicio Médico Legal N° 1215-2013 de doña Margarita Isabel Espinosa de la Cuadra que da cuenta que ésta con posterioridad al evento procesal presentó estrés postraumático leve secundario a vivencias relacionadas con su permanencia en locales de detención y episodio ansioso-depresivo reactivo al discomfort social, familiar y personal relacionado con su implicancia en el ilícito de fecha 26 de octubre de 2011. Agrega que, ambas alteraciones psicopatológicas son esperables y frecuentes en los individuos que son reclusos físicamente por el sistema judicial, pues el discomfort emocional es buscado por el sistema punitivo para originar en la población una aversión a realizar conductas ilícitas, y que ello es una realidad históricamente aceptada en todas las sociedades con sistema carcelario.

Décimo Primero: Que, del análisis del proceso, de las declaraciones de las partes, y del análisis de la prueba rendida en autos, aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, el día 26 de octubre de 2011, la denunciante acudió al supermercado denunciado a comprar diferentes especies, entre ellos frutas y verduras, y que una vez pesados dichos productos, abrió las bolsas y puso en su interior mayor cantidad, cerrando las bolsas; 2) Que, la denunciante no pesó nuevamente las bolsas, y se dirigió a la caja, para pagar los productos introducidos al carro de compras; 3) Que, luego de pagar la suma de \$173.174 y traspasar la línea de cajas, la denunciante fue interceptada por una funcionaria del supermercado, la que la llevó a una sala al interior del local; 4) Que, en dicha sala le señalaron que se encontraba en ella debido a que había sacado unas frutas y verduras sin pagar; 5) Que, al manifestar la denunciante que si debía esperar en la sala la mercadería se echaría a perder, se le ofreció despacharla a su domicilio, a lo que la denunciante se

negó, y devolvió toda la mercadería, efectuándose una nota de crédito; 6) Que, mientras estaba en la sala señalada, llegaron funcionarios de Carabineros de Chile, los que le informaron que se encontraba detenida por hurto de especies valuadas en \$9.708 y que luego de informarle sus derechos y motivo de su detención la trasladaron a la 47ª Comisaría Los Dominicos y luego a un consultorio para constatar lesiones; y 7) Que, luego fue trasladada a la 18ª Comisaría Ñuñoa, donde pasó la noche en un calabozo y luego en la mañana fue trasladada al Centro de Distribución y Tránsito del Centro de Justicia y luego al 4º Juzgado de Garantía de Santiago, siendo dejada en libertad.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente lo anterior corresponde a este Tribunal determinar si la denunciada incurrió en una conducta en contravención a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley de Consumidor, como lo señala la denunciante, o se acogió íntegramente a lo dispuesto en él, como alega la denunciada.

Décimo Tercero: Que, el artículo 15 de la Ley N° 19.496 dispone 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”, luego en su inciso segundo agrega que “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”, y finalmente en su inciso tercero dispone que “Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada de conformidad al artículo 24”.

Décimo Cuarto: Que, del mérito de los antecedentes, y de la narración de los hechos formulada por la propia denunciante, este Tribunal no advierte que la denunciada no hubiera dado cumplimiento a lo dispuesto

en el artículo 15 de la Ley del Consumidor, por cuanto al observar la comisión de un delito flagrante, a través de las cámaras de seguridad del supermercado, se trasladó a la denunciante a una sala en la que se le informó lo ocurrido, que mientras permanecía en dicha sala no se le efectuó revisión alguna y se le ofreció enviar su mercadería a su domicilio para que no se dañara, que al no aceptar la denunciante lo anterior se aceptó la devolución de ésta con la correspondiente emisión de nota de crédito, lo que da cuenta de un trato digno. Además se puso prontamente a la denunciante a disposición de la autoridad competente, esto es Carabineros de Chile.

Décimo Quinto: Que, en lo que respecta a la actuación posterior tanto de Carabineros como de gendarmes y el procedimiento adoptado por éstos que alega la denunciante fue del todo denigrante, debiendo, incluso dormir en un calabozo, esta sentenciadora advierte que la denunciada no tiene responsabilidad en el actuar de los funcionarios de dichos organismos.

Décimo Sexto: Que, finalmente es preciso señalar que siendo un hecho cierto y reconocido por la denunciante que pasó por las cajas del supermercado sin haber pesado nuevamente las bolsas en que agregó frutas y verduras, lo que da cuenta del no pago de dichos productos, ello justifica el actuar de la denunciada en cuanto a poner a la denunciante a disposición de Carabineros, independiente de la razón por la cual la denunciante no pesó dichos productos o la intención que ésta haya tenido, lo que debe ser determinado por el Juzgado correspondiente.

Décimo Séptimo: Que, en consecuencia, teniendo presente los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, y lo resuelto en los considerandos precedentes, el Tribunal concluye que la parte denunciada no incurrió en conducta alguna que pudiere revestir el carácter de infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Décimo Octavo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional deducida a fs. 9 y siguientes en contra de Administradora de Supermercado Híper Limitada, ex Supermercado los Dominicos Limitada.

c) En lo Civil:

Décimo Noveno: Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada **Administradora de Supermercado Híper Limitada** hubiese incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 9 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, se acogen las tachas deducidas a fs. 84 y siguientes por la parte denunciada.

b) Que, se rechazan las tacha deducida a fs. 140 y siguientes por la parte denunciante.

c) Que, no ha lugar a la denuncia de fs. 9 y siguientes, sin costas.

d) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 9 y siguientes en contra de **Administradora de Supermercado Híper Limitada**, representado legalmente por don Ricardo León Araya, rectificada a fs. 35, sin costas.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor
en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.
Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**



A fs. 252 y 253: téngase presente.

VISTOS:

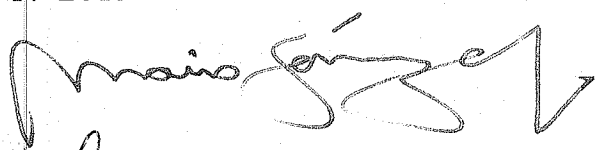
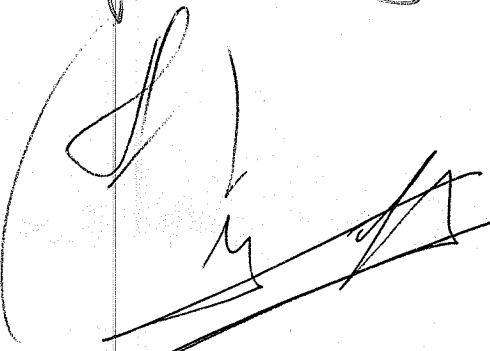
Se confirma la sentencia apelada de veintisiete de agosto de dos mil trece, escrita a fs. 194 y siguientes.

Acordada con el voto en contra del Ministro (S) señor Gómez, quien estuvo por revocar la sentencia en alzada, acoger la denuncia y demanda infraccional teniendo para ello presente lo siguiente:

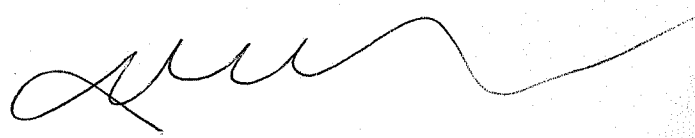
El proceder de los dependientes de la empresa denunciada fue excesivo e ilegal, toda vez que no es controvertido que doña Margarita Isabel Espinosa de la Cuadra fue retenida por los guardias del supermercado, al efectuar compras por un monto de \$ 173.174, y lo no registrado fue de \$9.708, es decir, bastaba con aceptar el pago de este guarismo, más todavía si, como se acreditó, es vecina y que efectúa compras por montos de seis dígitos. En dicho contexto, el comportamiento de los agentes carece de razonabilidad, tanto más que la afectada doña Margarita Isabel Espinosa de la Cuadra, a raíz de ese procedimiento, fue conducida por Carabineros de Chile al día siguiente al Cuarto Juzgado de Garantía de Santiago, el que, con fecha 05 de marzo de 2012, declaró el sobreseimiento definitivo por no ser constitutivos de delito los hechos, conforme al artículo 250 letra a) del Código Procesal Penal.

Regístrese y devuélvase.

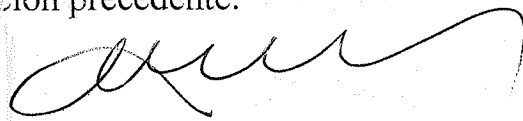
NºTrabajo-menores-p.local-1917-2013.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro (S) señor Mario Gómez Montoya e integrada por el Ministro (S) señor Humberto Provoste Bachmann y por el Abogado Integrante señor Joel González Castillo.



En Santiago, a siete de mayo de dos mil catorce, notifique en
secretaría por el estado diario la resolución precedente.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

MAT.: Remite copia autorizada de sentencia.

LAS CONDES, 03 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

Por resolución de esta fecha recaída en los autos Rol Nº 33.253-7-2012, seguido entre doña Margarita Espinosa de la Cuadra y la empresa Administradora de Supermercado Hiper Limitada, por infracción a la Ley Nro. 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la citada ley, cumpla en remitir a ese Servicio copia autorizada de la sentencia dictada tanto en primera instancia como en segunda instancia.

Saluda atentamente a Ud.

CECILIA VILLARROEL BRAVO
JUEZA TITULAR

ANA MARIA TOLEDO DÍAZ
SECRETARIA

AL SEÑOR DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PRESENTE