

# COPIA

Proceso Rol N°37.852-10-2014  
Segundo Juzgado de Policía Local  
Las Condes

Las Condes, treinta de enero de dos mil quince.

**VISTOS;**

A fs.7 y complementada a fs. 21 y 23 **don Giovanni Alejandro Cáceres Rojas**, empresario, domiciliado en calle Teatinos N° 799, Santiago, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Supermercado Santa Isabel S.A., representada por don Iván Andrés Markic Romero, ambos domiciliados en Avda. Las Condes N° 12.207, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a las normas contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundado en que el establecimiento denunciado ofrecería al público y promocionaría su funcionamiento para efectuar compras durante toda la noche, señalando que el horario de atención es de 24 horas; que, sin embargo al concurrir el día 21 de agosto de 2014 alrededor de las 02:30 horas a fin de efectuar diversas compras de alimentos y útiles de aseo, se encontró con el local cerrado y una hoja de papel que informaba el cierre del mismo, siendo impedido por el personal que se encontraba en su interior de poder ingresar y efectuar las compras de los productos que necesitaba, estimando que los hechos señalados vulnerarían lo dispuesto en la Ley N° 19.496, en cuanto el proveedor no daría cumplimiento a lo ofrecido y se habría negado injustificadamente a la ventas de los bienes que oferta, impidiéndole el acceso al local, además de realizar publicidad engañosa en cuanto a las características del bien o servicio destacadas por el anunciante, por cuanto no resultaría efectivo que el local permaneciera abierto y con atención al público toda la noche; razones por las cuales solicita se le condene al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a las suma de \$ 20.000.- por concepto de daño directo y la suma de \$ 3.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.37.**

A fs.32 Santa Isabel Administradora S.A., formula declaración indagatoria sosteniendo que su parte respeta plenamente las normas sobre Protección a los Derechos del Consumidor y que en cuanto a la

situación denunciada, no resultaría efectivo lo afirmado por la contraria, pudiendo señalar que lo que ocurre en ese establecimiento, es que a las 03:00 horas se procede a un cierre parcial de cajas para efectuar el ejercicio contable del día, lo que duraría alrededor de 20 minutos, circunstancia que se avisaría a los clientes por altoparlantes para que puedan pagar los productos seleccionados antes del receso; que no existirían reclamos de clientes en cuanto al funcionamiento del supermercado Santa Isabel Cantagallo, ya que la aplicación del horario de 24 horas siempre ha sido respetado.

A fs.59 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia del apoderado de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose el proceso en estado se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En el aspecto infraccional :**

**PRIMERO:** Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Supermercado Santa Isabel ubicado en Avda. Las Condes N° 12.207, habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 debido a que no obstante promocionar su apertura durante toda la noche, al concurrir en la madrugada del día 21 de agosto de 2014 cerca de las 02:30 horas, no pudo ingresar al local a efectuar las compras de productos que necesitaba, y que había planificado adquirir en dicho local especialmente por su horario de funcionamiento durante toda la noche; que el local permanecía cerrado con un aviso confeccionado en una hoja de papel manuscrita y además, el personal que se encontraba en el lugar se negaría a atenderlo, lo que estima vulneraría las normas de la Ley N° 19.496.

**SEGUNDO:** Que, la parte denunciada y demandada, sostiene que no habría infracción alguna, ya que el supermercado Santa Isabel ubicado en el sector del Cantagallo, comuna de Las Condes, permanece abierto al público las 24 horas del día, señalando que no resultaría efectivo lo señalado por el actor en cuanto a que el día de los hechos denunciados a las 03:00 horas se le hubiera negado la venta de determinados productos; y que en consecuencia no habría incurrido en infracción a los artículo 3

letra e) y 28 letra d) de la Ley N° 19.496, solicitando el rechazo de las acciones y la declaración de denuncia temeraria.

**TERCERO:** Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287, y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil. Que, a su vez, el artículo 14 inciso 1 de la mencionada Ley N° 18.287, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en documentos acompañados por ambas partes, declaración de testigo presentada por la parte denunciante, cuyo testimonio rola a fs.60 y Acta de exhibición de video a fs. 66, que serán invocados cuando corresponda durante la parte considerativa de la sentencia.

**CUARTO:** Que, en mérito de lo expuesto por las partes y de los antecedentes probatorios allegados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, el Supermercado Santa Isabel denunciado promociona mediante unos carteles de gran tamaño su funcionamiento durante 24 horas, indicando de manera destacada que está abierto toda la noche - fotografías de fs.55 y 56 -; **2)** Que, el día 21 de agosto de 2014 en la madrugada, el Supermercado denunciado se encontraba cerrado, lo que se advertía al público mediante un letrero confeccionado a mano en hoja cuadriculada, según se aprecia en fotografías de fs.54 y 55; y **3)** Que, el denunciante no pudo ingresar al establecimiento alrededor de las 03:35 horas del día 21 de agosto de 2014, según consta de Acta de Exhibición de video de fs. 66.

**QUINTO:** Que, en relación con lo declarado en la motivación anterior, cabe señalar que el artículo 13 de la Ley N° 19.496 establece: "*Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.*"; que, en la especie la parte denunciada no ha justificado de manera alguna el cierre del establecimiento durante la madrugada del día 11 de agosto de 2014, lo que constituiría una negación a los consumidores del servicio en los términos ofrecidos en que promociona su funcionamiento continuo durante las 24 horas del día, recalando que se encuentra abierto toda la noche; toda vez que el argumento esgrimido por la defensa, en orden a que se produciría un receso parcial por arqueado de cajas a las 03:00 hora todas las noches, no ha sido acreditado por ningún medio de prueba.

**SEXTO:** Que, en mérito de lo anterior, el Tribunal analizando los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, dará por establecido que la parte de Supermercado Santa Isabel ubicado en Avda. Las Condes N° 12.207, infringió lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 19.496 al negarse de manera injustificada a permitir el ingreso de clientes durante la madrugada del día 21 de agosto de 2014 permaneciendo cerrado, no obstante ofrecer sus servicios durante toda la noche, lo que habría motivado que el actor llegara hasta dicho establecimiento con la finalidad de adquirir diversos bienes comercializados en el local, razones por las cuales se concluye que es procedente acoger la denuncia de fs.7 interpuesta en su contra.

**b) En el aspecto civil:**

**SÉPTIMO:** Que, la parte de don Giovanni Caceres Rojas, interpuso demanda civil fundada en que la infracción cometida por Supermercado Santa Isabel S.A. le ocasionó daño directo por la suma de \$ 20.000.- y daño moral estimable en la suma de \$ 3.000.000.-

**OCTAVO:** Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*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 consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

**NOVENO:** Que, no obstante lo anterior se estima que en autos no ha resultado acreditado el daño directo, ya que no se acompañaron antecedentes que justifiquen su monto y procedencia.

**DÉCIMO:** Que, en relación al daño moral, se estima que la infracción en que incurrió la parte demandada, provocó aflicción en el actor al ver frustradas sus expectativas, al encontrarse en la imposibilidad de acceder al establecimiento de los productos que necesitaba a esa hora de la madrugada, motivado por el horario de funcionamiento promocionado del local infractor, alterando su tranquilidad al ver vulnerados sus derechos a este respecto, ponderándose dicho daño en la suma de \$200.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge la denuncia infraccional de fs.7 y se condena a **Santa Isabel Administradora S.A.** representada por don **Gonzalo Caballero Rivera** a pagar una multa equivalente a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs. 7 y se condena a **Santa Isabel Administradora S.A.** representada por don **Gonzalo Caballero Rivera** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 200.000.- por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones no reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

c) Que, se rechaza la declaración de denuncia temeraria por ser contraria a lo declarado.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad infractora por el término legal si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal**

**Notifíquese**

**Archívese**

**Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

**DICTADA POR DOÑA XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Jueza (s)**

**PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ- Secretaria (s)**