TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, treinta de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

- Que se ha iniciado esta causa por querella infraccional y demanda civil, rolante a fojas 1 y siguientes de autos, interpuesta por doña **ANA MARIA SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. N° 13.113.546-7,** dueña de casa, y por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** empleado, quien actúa por sí y en representación legal de su hija menor de edad, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, C. N. I. N° 19.480.047-9,** estudiante, todos domiciliados para estos efectos en calle Antonio Varas N° 687, oficina 1203, de la ciudad de Temuco, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4,** representada legalmente por doña **NANCY ARRIAGADA JARA,** ignoran profesión, ambos domiciliados en calle Prieto Norte N° 0320 de esta ciudad, sosteniendo la contravención de la Ley N° 19.496 y solicitando la indemnización de perjuicios que se describe.

- Que a foja 18 de autos, se da cuenta de la notificación personal de la Jefe de Local del proveedor querellado y demandado civil en esta causa.

- Que a fojas 20 y siguientes y foja 62 de autos, se da cuenta de la celebración de la audiencia de contestación, conciliación y prueba que procede en este tipo de juicio.

- Que a fojas 53 y siguientes de autos, el abogado don **GUSTAVO ANDRES OCHAGAVÍA URRUTIA,** en representación **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** contesta la querella infraccional y demanda civil que originan el proceso.

- Que a foja 65 de autos, rola acta de percepción documental decretada por el Tribunal a petición de ambas partes litigantes.

- Que a fojas 66 y 67 de este expediente judicial, el Tribunal decreta autos para fallo.

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO.- Que fojas 1 y siguientes de autos, doña **ANA MARIA SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. N° 13.113.546-7,** dueña de casa, y don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** empleado, quien actúa por sí y en

representación legal de su hija menor de edad, de acuerdo con Certificado de Nacimiento de foja 15 de autos, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, C. N. I. N° 19.480.047-9,** estudiante, todos domiciliados para estos efectos en calle Antonio Varas N° 687, oficina 1203, de la ciudad de Temuco, interponen querella infraccional en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4,** representada legalmente por doña **NANCY ARRIAGADA JARA,** ignoran profesión, ambos domiciliados en calle Prieto Norte N° 0320 de esta ciudad, afirmando respecto de los hechos, que con fecha **2 de julio de 2013,** antes de las 14:00 horas, su hija Paola concurrió a comprar al supermercado querellado, puesto que le habían encargado la adquisición de un aceite de motor, toallas húmedas y yogures. Que su hija les indico que al entrar al local comercial saco un carro de arrastre pequeño para llevar las mercaderías, que luego fue a comprar las cosas encargadas y que se probó unos jeans, para luego junto con un maquillaje pasarlo por caja, puesto que decidió adquirirlos. Que al traspasar las cajas y pagar de forma separada las cosas encargadas y aquellas que había decidido comprar para sí, y luego de guardarlas y dar unos pasos, es interceptada por un guardia de seguridad del supermercado querellado, quien la toma del brazo. Que su hija señala que ante esta sorpresa, consultó que pasaba, a lo que este guardia respondió en tono fuerte y a la vista de la gente que transitaba al interior del supermercado, atribuyéndole la condición de "mechera" e imputándole la sustracción de especies del supermercado, alegando que las portaba en su cartera. Que posteriormente fue trasladada hasta una sala, donde luego de traspasar dos puertas, queda encerrada y sin contacto con nadie. Que pasados unos minutos, el guardia regresa para reprenderla e insultarla en todo momento, abriendo su cartera y encontrando un perfume, una crema de manos y su billetera, insistiendo en que se trata de especies de propiedad del local querellado. Que su hija Paola le explico que se trataban de cosas de su propiedad, pero este guardia insistió en que las había hurtado, sin percatarse ni atender a la circunstancia de que tales cosas no eran vendidas en el local querellado. Que luego le pidió las boletas para chequearlas, reiterando su acusación de hurto, no encontrando absolutamente nada anormal, por lo que se retira, para que luego de 10 minutos llegará otro funcionario quien le pregunta que había pasado, mientras que su hija lloraba desconsoladamente por nerviosismo, angustia, temor e

Foja 68 - sesenta

fijos, para darle cuenta de lo sucedido, razón por la cual momentos después llega su abuelo, preguntando por ella y el motivo de que la tuvieran retenida, sin obtener respuesta alguna. Que 15 minutos después llegan los padres, junto con su hijo lactante de un año, sin tampoco obtener respuesta acerca del paradero y motivos de la retención de su hija. Que transcurrida casi una hora después de la acción del primer guardia, se acerca el Jefe de Seguridad del establecimiento querellado, pidiendo calma, puesto que se encontraban desconsolados, sin saber que pasaba con su hija, la cual se encontraba retenida y sin poder salir en una sala del supermercado, y sin ninguna respuesta satisfactoria a sus requerimientos de información. Que finalmente optaron por llamar a Carabineros, y luego, el mismo guardia les dice que la niña puede salir, que todo fue un error, por lo que recogen todas sus cosas del suelo, donde se encontraban dispersas por la revisión. Que al llegar Carabineros revisa el video de la detención ilegal de la niña, a las 15:00 horas, llevándose detenido al guardia que retuvo a su hija en la sala del supermercado por más de una hora. Que en cuanto al derecho, alega la infracción del artículo 15 de la Ley Nº 19.496, el que transcribe, para luego sobre las consideraciones que expone, afirmar que, según da cuenta del parte 3938, Paola no sustrajo especie alguna del supermercado Líder, que a su respecto no se cumplió con ninguno de los protocolos que establece la Ley, que de lo anterior se colige que no se respeto la dignidad y derechos de la niña afectada, lo que no sólo ha vulnerado la ley invocada, sino que además la Convención de los Derechos del Niño, todo lo cual se corrobora por la circunstancia de que la detención de su hija fue declarada ilegal, según consta de requerimiento de procedimiento simplificado de 3 de julio de 2013, RUC 1300649191-4, RIT 5981-2013, seguido ante el Juzgado de Garantía de esta ciudad, de manera que termina solicitando la condena por el máximo de la multa establecida por la Ley, todo ello con costas.

SEGUNDO.- Que a fojas 53 y siguientes de autos, el abogado don **GUSTAVO ANDRES OCHAGAVÍA URRUTIA,** en representación **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** contesta la querella infraccional mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante del comparendo de estilo, quien respecto de los hechos afirma que el día martes 2 de julio de 2013, aproximadamente a las 13:50 horas, personal de seguridad de su representada se percata que una máscara de pestañas solicitada por la menor Torres Sotomayor desde la sección Perfumería del local querellado, aparentemente no había sido cancelada. Que desde ese instante, el guardia Elson Melillan Painemal, a través de las cámaras de seguridad del establecimiento, realiza un seguimiento de la menor, porque le parecía sospechosa. Que posteriormente, la menor se dirige a la caja Nº

14, donde cancela la totalidad de su compra. Que luego de haber pasado por caja cancelando los productos que llevaba en su carro de arrastre, uno de los guardias, de forma cortes y de buena manera, le señala a la señorita Torres Sotomayor que no había cancelado dicho producto, por lo cual le indica que pase a la sala de espera, donde se procede a realizar el procedimiento de rigor. Que una vez realizado el procedimiento de rigor, y producto de un malentendido, se comprobó que el cosmético en cuestión no estaba en poder de la querellante. Que se comprobará que luego de recorrer por largo rato dentro del supermercado, al momento de cancelar los productos comprados, no apareció el cosmético en cuestión, lo que llevo a la confusión del guardia de seguridad que adoptó el procedimiento. Que sobre esta relación de hechos y de acuerdo a las consideraciones que describe, alega la inexistencia de hecho contravencional y el actuar de su representada, en todo momento, acorde a derecho, puesto que en ningún caso se comprometió la dignidad o derechos de la querellante Torres Sotomayor, y menos aún se efectúo de manera inadecuada. Tampoco se le imputo la comisión de delito alguno, ni fue detenida en el local de mi representada. Que en ningún momento se detuvo a doña Paola Andrea Torres Sotomayor en dependencias del establecimiento comercial de su representada. Que jamás se imputó a la querellante la comisión de delito alguno. Que jamás hubo agresión verbal, maltrato y menos aún se actuó en forma agresiva por parte del personal de su representada. Que a este respecto afirma que los hechos del juicio como una simple consulta por parte de los guardias de seguridad al cliente, que no reviste la calidad de procedimiento de seguridad, por lo que no ameritaba la presencia de Carabineros. Que sobre la base del video de tales hechos, cuya exhibición ofrece como medio probatorio, y de acuerdo con las alegaciones que describe latamente sostiene que no es efectivo que al momento de ser interceptada se haya tomado del brazo a la menor, que no es efectivo que el guardia haya reprendido o insultado a la menor, que no es efectivo que se hayan dado vuelta las pertenencias de la menor o se hayan revisado, que no es efectivo que el llamado a su abuela se haya efectuado 20 minutos desde el ingreso de lo que denomina la sala de espera que no es efectivo que haya transcurrido una hora desde que fue consultada por el guardia hasta que salió de la sala de espera, sino que 19 minutos, entre otras negaciones de los hechos afirmados por su contraparte de largo detalle. Que a

Foja 70 setenta

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

rechazo de la querella de autos, con expresa y ejemplificadora condenación en costas.

TERCERO.- Que a fin de acreditar su versión de los hechos, la parte querellante se ha valido de los siguientes medios de prueba: De prueba documental, rolante desde foja 8 a foja 15 de autos y desde foja 38 a foja 51 de autos; y, testimonial de fojas 21 a 32 de autos. Que la parte querellante además solicito la diligencia de percepción de prueba audiovisual, contenida en CD agregado a foja 51 de autos.

Que por otro lado, la parte querellada ha acompañado documental rolante a foja 61 de autos, testimonial de foja 33 a foja 37 de autos, así como también ha solicitado la percepción de prueba audiovisual, contenida en CD rolante a foja 58 de autos.

Que a partir de la consideración conjunta de la disposición de pruebas descritas en el párrafo anterior, el Tribunal deberá establecer que no se encuentran controvertidos en el proceso, atendida la prueba documental, audiovisual y testimonial agregada a juicio, y el tenor de las propias alegaciones de ambas partes, los siguientes hechos sustanciales y pertinentes: Que con fecha 2 de julio de 2013, aproximadamente a las 13:50 horas, la menor de edad doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR,** concurrió a efectuar compras al establecimiento comercial querellado, ocasión en que luego de pasar por el sector de cajas y cancelar, es interceptada por personal de seguridad del mismo local comercial y conducida a una dependencia anexa a la sala de ventas, bajo la sospecha de no haber cancelado un producto cosmético de propiedad del supermercado querellado, lugar donde es mantenida hasta que se constata por parte del propio sistema de seguridad de la querellada, que tal sospecha es infundada.

CUARTO.- Que por sobre lo anterior, las versiones de las partes difieren totalmente, puesto que los actores de autos, califica el accionar del sistema de seguridad de su contraparte como una detención ilegal, que configura la conducta de atentado en contra de la dignidad y derechos de la persona de la menor afectada, sancionada por el artículo 15 de la Ley N° 19.496, desde que ninguno de los productos adquiridos en la ocasión, dejo de ser cancelado por ella, de modo que se le imputo la comisión de un delito inexistente, y a partir de ello, todo el procedimiento posterior resulta ilegal, abusivo, humillante y denigratorio para la consumidora afectada.

Por otro lado, el supermercado querellado afirma que en la oportunidad, su sistema de seguridad monitorea por cámaras de vigilancia a la menor, desde el sector de perfumería y a través de las distintas secciones del local, para luego en el

sector de caja constatar que un producto cosmético entregado o seleccionado por la menor no aparece, razón por la cual tampoco habría sido pagado, circunstancia que determina que uno de sus guardias de seguridad le señale a la menor que no había cancelado dicho producto, indicándole que pase a la sala de espera, donde se procede a realizar el procedimiento de rigor, que la querellada califica como una simple consulta, insuficiente para ser calificado como procedimiento de seguridad y que no amerita la presencia de Carabineros de Chile.

QUINTO.- Que es indiscutible que la relación entre las partes del juicio satisface los presupuestos jurídicos exigidos por la Ley 19.496 para su aplicación, puesto que claramente nos encontramos en presencia del tipo de relación jurídica que se define como de consumo, en razón de quienes son las partes que intervienen en ella. En efecto, como consumidora y usuaria de los bienes servicios del supermercado querellado, la menor afectada es claramente una consumidora, en los términos expresos del artículo 1° N° 1 de la misma Ley, puesto que ha adquirido, utilizado o disfrutado, como destinataria final, los bienes y servicios del giro de su contraparte, mediante un acto jurídico oneroso. Por otro lado, de la definición del artículo 1° N° 2 de la Ley citada, se desprende que **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** es indudablemente un proveedor, quien habitualmente desarrolla una actividad de comercialización de bienes y servicio, por los que cobra un precio o tarifa. Es más, las prestaciones del proveedor querellado en estos autos, satisfacen la exigencia del artículo 2° letra a) de la Ley N° 19.496, en el sentido de que sus actos son mercantiles, desde que su giro principal lo constituye la denominada compraventa mercantil del artículo 3° N° 1 del Código de Comercio.

Llegado este punto, es necesario precisar, en primer lugar, que atendida la naturaleza personalísima de los valores que protege el tipo infraccional invocado en el juicio, esto es, la dignidad y derechos de la consumidora menor de edad directamente expuesta al accionar del sistema de seguridad o vigilancia de la parte querellada, y considerando la propia relación de hechos de las partes, el Tribunal aun cuando no discute la condición de consumidores materiales de los padres de tal menor, no puede extender la protección del artículo 15 de la Ley N° 19.496 hasta la dignidad y derechos de los mismos, puesto que ellos materialmente no [illegible] del sistema seguridad o vigilancia imputado como

SECRETARIO TEMUCO

sentenciador que tenga en cuenta la amplitud de las desigualdades que separan a los agentes, consumidores y proveedores profesionales, en el campo económico, y que aprecie en este contexto la posición de los consumidores recurriendo, principalmente, a los mecanismos jurídicos tradicionales del derecho de las obligaciones, del derecho de los contratos y de la responsabilidad, así como empleando las disposiciones propias del estatuto de protección de los derechos de los consumidores.

De este modo, para resolver el litigio, la principal labor del Tribunal deberá estar dirigida a establecer si el proveedor querellado ha dado cumplimiento a sus obligaciones legales, en relación con el imperativo normativo de que su sistema de seguridad y vigilancia efectivamente respete la dignidad y derechos de la consumidora querellante en los hechos del juicio.

SEXTO.- Pues bien, el artículo 15 de la Ley N°19.496 establece un tipo infraccional especial dentro de la normativa de protección de los derechos de los consumidores, puesto que su intención está más bien dirigida a la protección del ámbito de los derechos extrapatrimoniales del sujeto consumidor. En efecto, en términos más coloquiales, este tipo contravencional no protege el bolsillo del consumidor, como lo hace la mayoría de los preceptos de esta normativa, sino que la dignidad y derechos del sujeto adquirente de bienes y servicios, razón por la cual el sujeto pasivo de la conducta infraccional no es descrito como consumidor o usuario, sino que como "persona", para resaltar el carácter personalísimo de los derechos que la norma tutela.

En este sentido, la norma regula la legítima actividad del proveedor de disponer de sistemas de seguridad y vigilancia que resguarden su propiedad, estableciendo como límite de la misma, la dignidad y derechos de las personas, circunstancia que no es más que el correlato de la regulación procesal penal de los delitos flagrantes.

De este modo, para que el accionar del sistema de seguridad y vigilancia, integrado por simples particulares y en la legítima protección del patrimonio del proveedor, respete la dignidad y derechos de las personas, debe en primer lugar ser profesional o eficiente, en el lógico sentido de que su accionar deberá dirigirse en contra de quien efectivamente comete un delito flagrante. Es decir, desde que este sistema de seguridad no actúa con capacidad y aplicación, e imputa la comisión de delitos inexistentes, no es profesional e irrespeta la dignidad y derechos de las personas.

Por otro lado, para que el mismo accionar del sistema de seguridad y vigilancia, integrado por simples particulares y en la legítima protección del patrimonio del

proveedor, respete la dignidad y derechos de las personas, no sólo debe ser profesional y eficiente, sino que además debe ser legal. Es decir, siendo los delincuentes flagrantes, el objetivo natural de estos sistemas de seguridad o vigilancia, sus facultades se agotan en lo dispuesto por el artículo 129 del Código Procesal Penal, que establece que *"Cualquier persona podrá detener a quien sorprendiere en delito flagrante, debiendo entregar inmediatamente al aprehendido a la policía, al ministerio público o a la autoridad judicial más próxima."*

En definitiva, de acuerdo con el artículo 15 de la Ley N° 19.496 y demás disposiciones legales pertinentes, para respetar la dignidad y derechos de las personas, un sistema de seguridad o vigilancia sólo podrá actuar frente quien efectivamente ha cometido delito en contra de la propiedad del proveedor, y sus facultades estarán constreñidas a privar de libertad al eventual delincuente, con el objetivo y por el breve tiempo necesario para ponerlo a disposición de la justicia o de sus agentes.

Siguiendo con este razonamiento, el Tribunal deberá establecer que de acuerdo a las probanzas del juicio, ha arribado a la conclusión de que el sistema de seguridad o vigilancia de proveedor querellado no ha cumplido en la especie con el estándar que le impone el artículo 15 de la Ley N° 19.496.

SÉPTIMO.- En efecto, en primer lugar, no ha sido profesional o eficiente en su labor de represión del delito al interior del local comercial querellado, puesto que ha imputado la comisión de un delito de hurto a quien no lo ha cometido, y tal falta de capacidad o cuidado no sólo ha guiado el accionar del propio sistema de seguridad, sino que se ha extendido hasta la propia disposición de la defensa de la querellada en estos autos.

A este respecto, su testigo CRISTIAN DANIEL SAN MARTIN ORTEGA, declara a fojas 33 y 34 de autos, que "en el radio trasmisor se decía que había un procedimiento una señorita, no especificaba la edad. Se decía que se tenía sospecha de ella posteriormente se señaló que... se había cargado artículos de perfumería en la cartera de la señorita... el operador de cámara le avisó a un guardia que había un procedimiento por hurto y de antemano se me comunicó que ese hecho se había concretado. A lo cual yo pregunte en dos ocasiones si había seguridad en el hecho

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

Que este testimonio da cuenta de que el procedimiento completo se funda en un error y que este error era detectable con un adecuado examen del registro audiovisual de los hechos, que produjo la propia querellada. Así lo corrobora el acta de percepción documental, la que a foja 65 vuelta establece que "A las 14:19 del video, se observa que el producto de perfumería antes indicado, es cancelado en una de las cajas del supermercado, por la persona permanentemente enfocada."

Es más, de la relación de hechos de la querellada se extrae que se imputaba a la consumidora afectada la sustracción de un cosmético, circunstancia que podía despejarse simplemente con la revisión oportuna de la Boleta Electrónica 000440790659, expedida el 2 de julio de 2013 a las 14:09:51 horas, y acompañada a foja 8 de autos, para establecer que tal producto cosmético había sido cancelado, bajo la glosa "MASC WP CLAS" y por un precio de $ 2.350.

Pese a toda esta evidencia incontrastable, siempre en poder o a disposición inmediata del proveedor querellado, aún a fojas 53 vuelta de autos, la contestación del libelo acusatorio, sostiene "como se demostrará con la prueba que se aportará en la instancia correspondiente, efectivamente la menor tenía en su poder, en el interior del supermercado, aquel cosmético que la dependiente le pasó cuando ella estuvo en área correspondiente; por otro lado, se acompañará video del caso, donde SS., podrá comprobar, la circunstancia que la menor estuvo recorriendo largo rato dentro del supermercado, entrando inclusive a los probadores de ropa, donde finalmente, al momento de cancelar los productos comprados, no apareció el cosmético en cuestión, lo que llevo a la confusión del guardia de seguridad que adoptó el procedimiento", en circunstancias que fluye de toda la prueba del juicio, y especialmente del video ofrecido, que tal producto cosmético fue cancelado adecuadamente por la menor.

Es decir, a partir de la consideración conjunta de todas las probanzas del juicio y de las propias alegaciones de la querellada, el Tribunal puede concluir que se actuó en todo momento sin la certeza profesional de que la menor realmente había sustraído una especie desde el supermercado. Es más, la prueba audiovisual aportada por la querellada da cuenta de que la menor fue en todo momento monitoreada al interior del mismo supermercado, pero al parecer el prejuicio o la presunción anticipada de una inconducta, primo por sobre la evidencia de que en los hechos su conducta fue normal, asimilable a la de cualquier consumidora que concurre a un local comercial a comprar y no la de una delincuente que concurre a robar.

Creemos que es este antejuicio o presunción infundada, poco profesional, descuidada y abiertamente irrespetuosa con la dignidad de la persona afectada, lo que explica y ha guiado en los hechos el accionar del sistema de seguridad o vigilancia del proveedor querellado. Esto es lo que justifica que no se haya visto lo que era evidente del examen del video producido por el propio sistema de vigilancia o que un error o confusión incluso aceptable en toda actividad humana, no se hubiera despejado sin pasar a mayores, con el simple y legítimo examen de la boleta de venta, inmediatamente después de terminado el proceso de compras efectuado por la consumidora afectada.

OCTAVO.- Por otro lado, y en segundo lugar, luego de imputar la comisión de un delito inexistente a la menor de autos, el sistema de seguridad o vigilancia no ha actuado de manera legal.

En este punto, debemos aclarar que es notorio del análisis concordante y preciso de todos los elementos de prueba del juicio, que el sistema de seguridad o vigilancia imputo la comisión de un delito a la consumidora querellante, puesto que es de absoluta lógica o de buen entendimiento que eso es lo que justifica o explica toda su conducta, más allá de las buenas maneras, educación o palabras que se hayan empleado para hacerlo, puesto que es meridianamente claro que cuando a una persona con suficiente discernimiento como la afectada, se le indica que no ha cancelado un producto del supermercado, lo que en el fondo se está haciendo es acusarla de la sustracción de tal especie.

Pues bien, habiendo imputado este delito a la consumidora, sin la certeza profesional de su comisión flagrante, pero actuando como si esta existiera, el sistema de seguridad o vigilancia de la parte querellada efectivamente privo de libertad a la consumidora afectada, conduciéndola a una dependencia anexa a la sala de ventas del supermercado.

Esto tampoco admite discusión, puesto que los guardias de seguridad que operan al interior de un local comercial están premunidos de un uniforme y del respaldo de recursos y medios que los transforman en una figura de autoridad que les permite compeler a quienes concurren a este tipo de establecimientos. En este sentido, poco importa o no es relevante si el guardia de seguridad condujo a la menor tomándola del brazo u obligándola por el peso de la acusación que se

Foja 73 setenta

Lo único cierto e indiscutible es que se la condujo hasta esta dependencia ubicada al interior del supermercado, seguramente dispuesta para mantener durante su detención a delincuentes flagrantes a la espera de la llegada de la Policía, lugar en que permanece hasta que el sistema de seguridad o vigilancia alcanza convicción acerca de que ha cometido un error, por un periodo que por lo menos se extiende por 50 minutos, desde las 14:09:51 del 2 de julio de 2013, hora de la Boleta Electrónica 000440790659, rolante a foja 8 de autos, hasta las 15:00 del mismo día, hora de la Denuncia a Carabineros de Chile, como emana del Parte Denuncia, rolante a fojas 9 y siguientes.

La contrariedad legal radica es que esta privación de libertad no se efectúo para los efectos de entregar inmediatamente a la aprehendida a la policía, en los términos del artículo 129 del Código Procesal Penal, puesto que es evidente que el sistema de seguridad nunca efectúo un llamado o denuncia ante Carabineros por el delito flagrante que motivaba su accionar. En efecto, quien realmente llama o denuncia los hechos ante Carabineros de Chile, es el padre de la menor afectada, como emana de la Identificación del Denunciante del Parte Denuncia agregado a fojas 9 y siguientes de autos, circunstancia que es corroborada por el testimonio de CRISTIAN DANIEL SAN MARTIN ORTEGA, quien a foja 36 de autos declara que "No lo sé, porque de hecho la única persona que vi yo que llamó a Carabineros fue la mamá de señorita."

Esta circunstancia es la que transforma en ilegal todo el accionar del sistema de seguridad o vigilancia, puesto que la privación de libertad se ha causado en la menor consumidora de autos, con vulneración del ya citado artículo 129 del Código de Procedimiento Civil, desde que nunca se realizó para poner a la aprehendida a disposición de la justicia o de sus agentes, vulnerando con ellos los derechos de la consumidora afectada.

NOVENO.- De esta manera, sobre la base de la consideración conjunta de las probanzas del proceso, así como del análisis de las alegaciones de hecho y de derecho de ambas partes, este sentenciador ha arribado a la conclusión de que en los hechos del juicio, efectivamente el sistema de seguridad y vigilancia del proveedor querellado **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** no ha respetado la dignidad y derechos de la persona de **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR,** por lo que deberá declarar la comisión de la infracción del artículo 15 de la Ley N° 19.496, imponiendo las multas que establece la Ley, como se dirá en lo resolutivo del fallo.

Que del mismo modo, el Tribunal declara que no acogerá las querellas interpuestas sobre la base de los mismos hechos, por los padres de la consumidora directamente afectada, desde que el sistema de seguridad y vigilancia del proveedor que será sancionado, nunca en los hechos de este juicio imputo la comisión de un delito inexistente ni procedió a la detención ilegal de los mismos, esto es, en ningún caso irrespeto la dignidad y derechos de doña **ANA MARIA SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. N° 13.113.546-7,** ni de don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** de modo que resulta del todo improcedente sancionar a la parte querellada por circunstancias que simplemente no han ocurrido.

Por último, por mandato del artículo 24 inciso final de la Ley N° 19.496, considerando que la inconducta que será sancionada da cuenta que la parte querellada ha extremado su falta de cuidado y negligencia hasta incluso las alegaciones esgrimidas en juicio, las que siguen afirmando que no se canceló un producto cosmético, pese a que siempre ha dispuesto de los medios documentales o audiovisuales para esclarecer con diligencia su error o confusión, se concluye que se han vulnerado los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor querellado, teniendo en cuenta además, la gravedad del daño causado en prerrogativas de carácter extrapatrimonial como la dignidad y derechos de una persona que además es una menor de edad, y en esa condición un sujeto especialmente protegido por nuestro ordenamiento jurídico, y atendiendo a la situación económica del infractor, un supermercado con un volumen de ventas propio de una empresa de Retail de envergadura nacional e internacional, el Tribunal acogerá la querella interpuesta por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ,** en representación legal de su hija menor de edad, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR,** imponiendo el máximo de la multa para la infracción cometida en los hechos del juicio.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

DÉCIMO.- Que fojas 3 y siguientes de autos, doña **ANA MARIA SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. N° 13.113.546-7,** dueña de casa, y don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** empleado, quien actúa por sí y en representación legal de su hija menor de edad, de acuerdo con Certificado de [illegible] fojas 15 de autos, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, C**

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

legalmente por doña **NANCY ARRIAGADA JARA,** ignoran profesión, ambos domiciliados en calle Prieto Norte N° 0320 de esta ciudad, sobre la base de los mismos hechos expuestos en lo infraccional del juicio, solicitando indemnización por daño moral que describe latamente y que abarcan diversos daños de naturaleza moral que han padecido los diferentes integrantes de la familia, tales como el pretieum doloris o dolor físico, daño de agrado o perjuicio de agrado, daño moral o psíquico y daño moral como lesión de los derechos extrapatrimoniales, para terminar solicitando se acceda a una indemnización total de $ 15.000.000, que desglosa en $ 10.000.000, para doña PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, y respecto de sus padres, la suma de $ 2.500.000 cada uno, sumas que deben reajustarse con intereses corrientes desde la presentación de la demanda y hasta la fecha del efectivo pago, o la época que el Tribunal establezca, todo ello con costas.

UNDÉCIMO.- Que a fojas 55 vuelta y siguientes de autos, el abogado don **GUSTAVO ANDRES OCHAGAVÍA URRUTIA,** en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA,** contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante del comparendo de estilo, remitiéndose a lo ya señalado al contestar la querella infraccional, indicando que la actora deberá rendir probanza tendiente a acreditar la existencia de daño o perjuicio, así como en caso de concurrir una infracción demostrar la relación de causa efecto entre aquella y el daño producido. Afirma que la pretensión indemnizatoria de su contraparte deberá ser rechazada, porque no se ha determinado la responsabilidad de su representada y porque tal solicitud reparatoria es infundada, más aún, se sustenta en el ánimo de lucro o ganancia, por lo que atenta contra principios básicos de nuestra legislación. Termina solicitando el total rechazo de la demanda, con expresa condenación en costas.

DÉCIMO SEGUNDO.- Que en virtud de lo resuelto en lo infraccional, este Tribunal acogerá la demanda civil interpuesta en estos autos por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** en representación legal de su hija menor de edad, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, C. N. I. N° 19.480.047-9,** en atención a que ha sido la dignidad y derechos de esta consumidora, los irrespetados por el sistema de seguridad y vigilancia de la empresa querellada, causándole perjuicios o daños sólo de tipo moral.

Del mismo modo, así como el Tribunal por las justificaciones expuestas en el considerando noveno de esta sentencia, no acogerá sus querellas infraccionales, tampoco acogerá las demandas civiles interpuestas por doña **ANA MARIA**

SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. Nº 13.113.546-7 y don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** ambas deducidas por los mismos hechos del juicio.

DÉCIMO TERCERO.- Que como emana de manera no controvertida de la declaración del testigo presencial don FRANCISCO GABRIEL FLORES NEIRA, de fojas 21 y 21 vuelta de autos, y del acta de percepción de documento audiovisual de fojas 65 y 65 vuelta de autos, así como de la consideración conjunta de las alegaciones de ambas partes, es un hecho de la causa que la menor de edad fue objeto de la imputación de un delito inexistente y de la acusación de haber cometido hurto, de manera pública, en el sentido de que estos cargos le fueron atribuidos en presencia del público que concurre habitualmente al local comercial querellado, situación que la ha sometido a una humillación y escarnio injustificado y que de manera verosímil y justificada produce en cualquier persona una vergüenza y sufrimiento fácilmente presumible.

Que es también justo afirmar que este dolor psíquico causado de manera arbitraria en su persona, han afectado sus sentimientos de propia valía y dignidad, lo que se ha agravado fuertemente por la evidente circunstancia de que la afectada se trata de una menor de edad y de que nunca se había enfrentado a una imputación delictual, como la que le profirió el aparato de seguridad de la demandada.

Que estos daños físicos, o más bien psíquicos, son inherentes o propios de la naturaleza del irrespeto de la dignidad y derechos de la consumidora demandante, en el sentido de que existe una inobjetable relación de causalidad entre el accionar del sistema de seguridad de su contraparte y estos perjuicios causados, de modo que el Tribunal acogerá la petición de indemnización de este tipo de daño moral, bajo el concepto de pretium doloris, apreciando prudencialmente su monto en la suma de tres millones de pesos **($ 3.000.000).**

DÉCIMO CUARTO.- Que la idea de daño moral importa no sólo el mero dolor o sufrimiento, sino que además toda una amplia gama de atentados a los aspectos no patrimoniales de la persona, como son, entre otros, las condiciones normales de vida del sujeto objeto del perjuicio.

Que en la especie resultó un hecho probado por las declaraciones de las testigos [illegible] MARGARITA CAVILAN PASTENE y YESSENIA ISMAR BUSTOS DIAZ, rolantes

alimentos, lo que le ha generado un aumento de peso significativo, alteraciones del sueño, fobia a los supermercados y síntomas fóbicos a personas desconocidas o al simple hecho de trasladarse de un lugar a otro de la ciudad, de modo que el accionar infraccional de la empresa demandada ha afectado el normal desenvolvimiento o la vida cotidiana de quien ejerció la acción civil de autos, con todas las consecuencias que de ello se derivan.

Que estas circunstancias son suficientes, a juicio de este sentenciador, para concluir que a la víctima del daño se le produjo una alteración en sus condiciones normales de vida y que ello no es sino una afección extrapatrimonial, denominada perjuicio de agrado, el que también debe ser indemnizado desde que su existencia se ha probado convenientemente en autos, quedando naturalmente su regulación sujeta a la estimación prudencial de este sentenciador.

Que a este respecto, considerando la juventud de la afectada, lo que permite lógicamente presumir que estos perjuicios no serán de una duración temporal extensa, y mucho menos permanentes, el Tribunal los avaluará en la suma de un millón de pesos **($ 1.000.000).**

DÉCIMO QUINTO.- Que no existen otro tipo de daños morales que puedan presumirse judicialmente o que hayan sido acreditados en el proceso, de modo que el monto total por el que será acogida la demanda civil, alcanza a la suma de cuatro millones de pesos **($ 4.000.000).**

Que teniendo en consideración que la indemnización de perjuicios debe ser completa, esta deberá reajustarse de acuerdo a la variación del IPC, el que se calculará desde la fecha de notificación de la demanda y hasta la fecha de su pago efectivo, más los intereses corrientes que se aplicarán sobre la suma reajustada, calculados desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada, por cuanto será el momento en que la empresa demandada se constituya en mora.

Y VISTOS:

El mérito de autos, lo dispuesto en los artículos 1, 13 de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 15 y 24 de la Ley N° 19.496, artículos 1, 3, 7, 10, 11, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:**

I.- Que se rechaza, sin costas y en todas sus partes, la querella infraccional, interpuesta a fojas 1 y siguientes de autos, por doña **ANA MARIA SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. N° 13.113.546-7,** y por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS**

HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4, todos ya individualizados en estos autos.

II.- Que se acoge, con costas, la querella infraccional interpuesta a fojas 1 y siguientes de autos, por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** en representación legal de su hija menor de edad, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, C. N. I. N° 19.480.047-9,** condenándose a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4,** ya individualizada en el proceso, a pagar una multa de beneficio municipal de **50 UTM,** en calidad de autora de la infracción del artículo 15 de la Ley N° 19.496.

III.- Que si la empresa condenada no diere cumplimiento a lo resuelto, dentro de los plazos legales, aplíquese lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

IV.- Que se rechaza, sin costas y en todas sus partes, la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida a fojas 3 y siguientes de autos, por doña **ANA MARIA SOTOMAYOR RUIZ, C. N. I. N° 13.113.546-7,** y por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4,** todos ya individualizados en estos autos.

V.- Que se acoge, con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta a fojas 3 y siguientes de autos, por don **CESAR ANTONIO TORRES GONZALEZ, C. N. I. N°13.114.441-5,** en representación legal de su hija menor de edad, doña **PAOLA ANDREA TORRES SOTOMAYOR, C. N. I. N° 19.480.047-9,** condenándose a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, RUT N° 76.134.941-4,** ya individualizada en el proceso, a pagar a título de indemnización de perjuicios, la suma única y total de **$ 4.000.000,** con los reajustes e intereses descritos en el considerando décimo quinto de esta sentencia.-

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 102.703-W

Foja: 106
Ciento Seis

C.A. de Temuco
Temuco, trece de enero de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 105: Téngase presente.

VISTO:

Se reproduce la sentencia apelada, con excepción de lo siguiente: la frase final del párrafo final del considerando décimo tercero que señala "*apreciando prudencialmente su monto en la suma de tres millones de pesos ($3.000.000).*", que se sustituye por "*apreciando prudencialmente su monto en la suma que se dirá.*", además, la frase final del párrafo primero del considerando décimo quinto que señala "*alcanza a la suma de cuatro millones de pesos ($4.000.000).*", que se sustituye por "*alcanza a la suma que se dirá en la parte resolutiva de la sentencia.*".

Y se tiene además presente:

Atendido el mérito de los antecedentes y de lo expuesto en audiencia, queda de manifiesto que a doña Paola Andrea Torres Sotomayor, se ha sometido a una humillación y escarnio injustificado que de manera verosímil y justificada produce en cualquier persona una vergüenza y sufrimiento fácilmente presumible, como bien se señala en la sentencia, siendo más condigno con lo anterior un monto por daño moral, bajo el concepto de pretium doloris, ascendente a $4.000.000 (cuatro millones de pesos), manteniéndose la suma que se ha fijado en considerado décimo cuarto, en consecuencia, **SE CONFIRMA**, la sentencia de fecha treinta de diciembre de dos mil catorce, escrita a fojas sesenta y ocho y siguientes de estos autos, **CON DECLARACIÓN**, que el monto a pagar a título de indemnización de perjuicios, se fija en la suma única y total de $5.000.000 (cinco millones de pesos), con los intereses y reajustes señalados en la sentencia.

Regístrese y devuélvase
Rol N° Policía Local 94-2015. (cáb)

Sr. Padilla

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
TEMUCO

Sra. Román

Sr. Contreras

Pronunciada por la Tercera Sala

Integrada por su Presidente Ministro Sr. Aner Ismael Padilla Buzada, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramín y Abogado Integrante Sr. Roberto Contreras Eddinger.

En Temuco, a trece de enero de dos mil dieciséis, se notificó por el Estado Diario la resolución que antecede.

Foja 109 – ciento nueve

Temuco, dieciséis de Febrero de Febrero de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Causa Rol N° 102.703-W

Proveyó doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE,** Juez Titular.

Autoriza **MAURICIO PEZO SANDOVAL,** Secretario Subrogante.

TEMUCO 17 DE 02 DE 2016
Notifiquese a don Pamela Cecilia Matías Paizke
La resolución de fojas 109.
Y remití Carta certificada
SECRETARIO

Temuco, 22 de Diciembre del 2016
Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original
Secretario