

PROCESO N°8352-2014- JLC.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Dos de Junio del año Dos Mil Quince.-

VISTOS:

Fotocopia de boleta de fs.1;

A fs.2 rola carta enviada por don JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC a doña EDITH FLORES GOTELLI;

A fs. 4 rola carta enviada por don JUAN SEBASTIAN MUÑOZ MUÑOZ Contralor Digitador Comercial TOTTUS a doña EDITH FLORES GOTELLI;

A fs.5 rola carta enviada a don JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC a doña EDITH FLORES GOTELLI;

A fs.6 y 7 rola Estado de caso SERNAC;

A fs.9 rola querrella infraccional formulada por doña EDITH FLORES GOTELLI, ante el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., representado legalmente para efectos del artículo 50 C y 50 D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefa de oficina por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

A fs.13 rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña EDITH FLORES GOTELLI, ante el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago, en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A representado legalmente por para efectos del artículo 50 C y 50 D de la ley 19.496, por el o la administradora del local o jefa de oficina, solicitando el pago de los perjuicios que valora la suma de \$15.000.000.-por daño moral, más reajustes y costas Demanda notificada a fs.21;

A fs.18 el Quinto Juzgado de Policía Local de Santiago se declara incompetente y ordena remitir los antecedentes al Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago;

A fs.19 el Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago acepta la competencia;

A fs.22 rola PODER de
HIPERMERCADOS TOTTUS a CRISTIAN LEWIS GOMEZ Y
OTROS;

Original de boleta de fs.26;

A fs.27 y 28 rola formulario de
comentarios de clientes TOTTUS;

De fs.29 a fs.33 rola correo
electrónico;

A fs.33 rola carta enviada por don
JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS a doña MARION
ROCIO GUERRERO Servicio Atención Clientes
HIPERMERCADOS TOTTUS;

A fs.34 rola carta de JUAN CARLOS
BENITO MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC a
doña EDITH FLORES GOTELLI;

A fs.38 rola Certificado de Sicólogo
Clínico;

A fs.46 rola acta de comparendo de
contestación y prueba donde se rindió prueba testimonial por
la parte querellante y demandante;

A fs.52 rola continuación de
comparendo de contestación y prueba y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

1º.- Que doña EDITH FLORES
GOTELLI, dedujo querella infraccional en contra de
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. , representada legalmente
para efectos del artículo 50 C y 50 D de la ley 19.496 por el o
la administradora del local o jefa de oficina, por haber este
último infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2º.- Que en autos quedo acreditado a
fs. 22 que HIPERMERCADOS TOTTUS otorgó poder a don
PEDRO COLOMBO MACIEL y/o don PEDRO ZARATE PIZARRO,
lo que se tendrá presente al momento de dictar sentencia;

3°.- Que la infracción se hace consistir en que la denunciada no habría respetado lo dispuesto en el art.15 de la Ley 19.496 en el sentido de respetar la dignidad y derechos de las personas;

4°.- Que la parte denunciada negó los cargos formulados en su contra;

5°.- Que la querellante para acreditar los hechos en que funda su presentación rindió prueba documental consistente en:

Fotocopia de boleta de fs.1;

Carta enviada por don JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC a doña EDITH FLORES GOTELLI de fs.2;

Carta enviada por don JUAN SEBASTIAN MUÑOZ MUÑOZ Contralor Digitador Comercial TOTTUS a doña EDITH FLORES GOTELLI A de fs. 4;

Carta enviada por don JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC a doña EDITH FLORES GOTELLI de fs.5;

Estado de caso SERNAC de fs.6 y 7;

Formulario de comentarios de clientes TOTTUS de fs.27 y 28;

Correo electrónico de fs.29 a fs.32;

Carta enviada por don JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS a doña MARION ROCIO GUERRERO Servicio Atención Clientes HIPERMERCADOS TOTTUS de fs.33;

Carta enviada por don JUAN CARLOS BENITO MEDINA VARGAS abogado web center SERNAC a doña EDITH FLORES GOTELLI de fs.34;

Certificado de sicológico firmado por sicólogo clínico Oscar Silva R. de fs.38;

6°.-Que el querellado no presentó prueba documental destinada a desvirtuar los cargos formulados en su contra;

7°.- Que la querellante además rindió prueba testimonial y presentó a declarar a los testigos doña CAROLINA LATORRE VERGARA, don JAVIER ALFONSO MATELUNA CONCHA y a don RUDY ALEXI CATALAN CONTRERAS;

8°.- Que la testigo doña CAROLINA LATORRE VERGARA manifiesta en suma que:

Es compañera de trabajo de doña Edith y sabía que le estaba preparando el cumpleaños a su hijo.

En días cercanos al cumpleaños la vieron muy triste y ella les contó que había ido al Supermercado TOTTUS ubicado en calle Nataniel y que ese día compraba entre otras cosas cuchufelines y como el envase estaba abierto lo fue a cambiar y al pasar por la caja su marido le dijo que ya estaba pagado y antes de salir del supermercado un guardia la detuvo tratándola en forma prepotente y acusándola de robar. El encargado del local se demoró bastante en aparecer y cuando ya se aclaró el tema nadie le dio una disculpa. Ella al igual que su hijo se vieron afectados por esta situación;

Repreguntada señala que además de acusarla de robo le pidieron abrir las bolsas, solicitó que llamaran a Carabineros y que respecto a la situación de su hijo de tres años que se vio afectado ya que él es un niño muy tranquilo y con buen dormir y después de lo sucedido se despertaba en la noche;

9°.-Que el testigo don JAVIER ALFONSO MATELUNA CONCHA manifiesta en suma que: fue testigo presencial del hecho investigado.

En el mes de Diciembre de 2013 cerca de las 17:30 en el Supermercado TOTTUS ubicado en calle San Diego llegó a la caja una señora, con un caballero y con un niño y un carro donde también lo llevaban a él y, cuando se encontraban cerca de la plataforma para bajar se acercó un guardia y se escuchó un altercado. El guardia fue bastante agresivo y discutía con la señora acusándola de robo o de no haber pagado algo. La señora fue llevada a la oficina de ATENCION DE CLIENTES y ahí él se

ofreció como testigo. Ella estaba molesta y exigía la presencia del gerente y de carabineros.

Repreguntado señala que la actitud del guardia fue muy amenazante y el niño estaba muy asustado.

No vio llegar a Carabineros.

10°.- Que el testigo don RUDY ALEXI CATALAN CONTRERAS manifiesta en suma que: fue testigo presencial del hecho investigado.

Esto fue el 3 de Diciembre del año 2013 cerca de las 18:00 hrs. en el Supermercado TOTTUS ubicado en calle Diez de Julio con Nataniel.

Por razones de trabajo supervisaba la integración de un joven con discapacidad del staff de reponedores del Supermercado y por su experiencia percibió un diálogo muy fuerte en cuanto a las palabras entre el guardia y la señora y había un niño en un carro ajeno a la situación. Esto implicó que el público y cajeros se percataran de lo que estaba pasando cuando el guardia la increpó con la palabra sustraer.

La señora se defendía y solicitaba que llamaran a Carabineros y el guardia asomaba su cabeza en las bolsas que estaban en el carro. Luego ella se acercó al mesón de atención de clientes y solicitó la presencia del gerente y el libro de reclamos. Esta persona demoró alrededor de 30 minutos en llegar. Le pidieron que minimizar la situación y ella dijo que llegaría hasta el final con acciones legales. Hizo el reclamo y pidió fotocopia de este la que al principio le negaron El guardia que se apodaba Titán fue sacado del lugar;

Repreguntado manifiesta que el guardia se dirigió a la señora y le dijo que tendría que pagar algunas mercaderías que se habrían sustraído del Supermercado lo que la alteró y no vio llegar a Carabineros;

11°.- Que no existen otras pruebas acompañadas en autos;

12º.- Que el Tribunal, apreciando el mérito de la prueba rendida en autos, en especial la prueba testimonial da por establecido que HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. no dio cumplimiento a lo establecido en el art.15 que señala 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...**”, haciéndose acreedor de una sanción que va desde 1 a 50 UTM, establecida en el artículo 24 de la ley 19.496;

13º.- Que a fs1.6 doña EDITH FLORES GOTELLI dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios , en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A representada legalmente por para efectos del artículo 50 C y 50 D de la ley 19.496 por el o la administradora del local o jefa de oficina, solicitando el pago de los perjuicios más reajustes y costas ;

14º.- Que la demandada solicitó el rechazo de la demanda civil deducida en su contra alegando que no existiría infracción alguna y menos, perjuicios para la demandante, alegación que deberá ser desestimada en mérito de lo dispuesto en el considerando noveno del presente fallo;

15º.- Que para acreditar los perjuicios sufridos el denunciante rindió prueba testimonial en que estos, indican que la demandante vio alterado su estado anímico por el maltrato sufrido de parte del guardia de seguridad y la poca atención otorgada por los encargados del Supermercado;

16º.- Que solo el testigo don JAVIER ALFONSO MATELUNA CONCHA, testigo presencial del hecho, señala que la actitud del guardia fue muy amenazante y que asustó al niño;

17º. Que además la demandante acompañó certificado del psicólogo emitido por Oscar Silva R., no objetado por la contraria en el que se consigna que la paciente

doña EDITH FLORES GOTELLI Rut .8.533.435-2, está siendo tratada en este Centro Médico por un trastorno en el ánimo desde el mes de agosto del año 2011.”

“... a raíz de incidente ocurrido en un supermercado (guardia de seguridad la habría acusado de robo), Edith, sufre descompensación con reaparición de síntomas depresivos y un fuerte componente ansioso. Lo que, en términos clínicos, supone una recaída en su cuadro de ánimo.”

18°.-Que el hecho de sentirse amenazada no solo la demandante sino que ver también expuesto a su hijo de tres años a ese tipo de situación a juicio del Tribunal merece una compensación material la que sin embargo no compensará de manera alguna el menoscabo sufrido por la consumidora, más aún si se tiene presente que esta se encontraba sometida ya a tratamiento psicológico y psiquiátrico”

19°.-Que este Tribunal apreciando el mérito de los antecedentes del proceso y los referidos en el considerando precedente, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estima que corresponde indemnizar a la demandante por concepto de daño moral en la suma de \$750.000;

20°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

21°-Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso, que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1, 9,14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 3, 15 24 y 50 y ss. De la Ley 19.496,

SE DECLARA:

EN MATERIA INFRACCIONAL:

Que se acoge la querrela infraccional y se condena a HIPERMERCADO TOTTUS S.A. representado legalmente por don PEDRO COLOMBO MACIEL y/o don PEDRO ZARATE PIZARRO, al pago de una multa de 15 U.T.M., por infracción a la Ley 19.496.-

EN MATERIA CIVIL:

Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por doña EDITH FLORES GOTELLI en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. representado legalmente por don PEDRO COLOMBO MACIEL y/o don PEDRO ZARATE PIZARRO sólo en cuanto que se condena al demandado a pagar a la demandante, la cantidad de \$ 750.000.-, por concepto de daño moral, dentro del quinto día de ejecutoriado el fallo, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago y con costas;

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo legal cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE,
en su oportunidad.

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE
POBLTE.-

SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.



