

*Amo mans
Cameño*

Copiapó, cinco de enero de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas uno doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, abogada, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ambos domiciliados en calle ATACAMA N° 989, de la comuna de COPIAPO, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER**, representada para estos efectos por don **HUGO FEMENIAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 120, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras d) y e), 15 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el día 19/08/2015 el consumidor don **JORGE CASTRO SOTO**, presentó un reclamo, en el cual da cuenta que el día 18/08/2015 concurrió al Supermercado Hiper Líder ubicado en Chacabuco N° 120, de ésta ciudad, realizando compras y una recarga telefónica pagando una cantidad de \$4.076.-. Agrega que al retirarse del local un guardia de seguridad procedió a tomarlo del hombro, reteniéndolo y afirmando que el consumidor habría robado un tarro de Salmón sin pagarlo. Indica que el consumidor manifestó su molestia por la acusación, argumentando que no procedía ya que no había robado nada, exhibiendo su mochila, todo en presencia del público que se encontraba en el supermercado. Señala que luego llegó el jefe de seguridad y le indicó que se retirara del lugar. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496, con costas.

A fojas quince don **JOSE CASTRO SOTO**, empleado, domiciliado en calle Papa León XIII N° 2024, Población Juan Pablo, de ésta ciudad, se hizo parte en la causa, y presentó además demanda civil en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIDER**, representada para estos efectos por don **HUGO FEMENIAS**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 120, de la comuna de Copiapó. Demanda la reparación del daño moral por la suma de **\$3.000.000.- (Tres millones de pesos)**, con costas.

A fojas treinta don **JOSE CASTRO SOTO**, empleado, domiciliado en calle Papa León XIII N° 2024, Población Juan Pablo, de ésta ciudad, designó como abogado patrocinante y le confirió poder a don **JAIME CRISTIAN LEON**

HERRERA, C.I. N° 5.519.465-3, domiciliado en calle Rodríguez N° 771, oficina B, de la comuna de Copiapó.

A fojas treinta y seis don **GONZALO PHILLIPS DEL POZO**, abogado, domiciliado en calle Las Rojas Oriente N° 302, de la comuna de La Serena, asumió personalmente el patrocinio y poder para representar a **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, delegando poder además en los abogados don **CRISTOBAL MALEBRAN SANTANDER** y doña **PRISCILA FERNANDA PALMA CORTÉS**, de su mismo domicilio.

A fojas cuarenta y ocho consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron por la parte denunciante doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**; don **JOSE CASTRO SOTO**, asistido por su abogado don **JAIME CRISTIAN LEON HERRERA**; y por la parte denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, compareció don **CRISTOBAL MALEBRAN SANTANDER**, quién contestó la denuncia infraccional y la demanda civil mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de la denuncia realizada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** señala que no se retuvo, maltrató, detuvo en forma ilegal, ni fue sometido el denunciante al escanio público, como tampoco fue puesto a disposición de las autoridades competentes. Concluye en ningún momento se vulneró por su representada la dignidad y derechos que le corresponden como consumidor. Solicita se rechace la denuncia infraccional. Respecto de la denuncia deducida por el consumidor don **JOSE CASTRO SOTO**, dedujo excepción de falta de legitimación activa, motivo por cual fue suspendida la audiencia.

A fojas cincuenta doña **DAISY VALERIA SEPULVEDA BAHAMONDE**, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, presentó escrito solicitando se tenga presente lo que expone.

A fojas ochenta y siete consta la continuación del comparendo de contestación y prueba, al que asistieron todas las partes, rindiendo prueba documental y testimonial. Asimismo, la parte denunciante y demandante solicitó se cite a absolver posiciones a don Hugo Femenias Guajardo, bajo apercibimiento legal.

A fojas noventa y nueve consta el primer llamado a absolver posiciones de don Hugo Femenias Guajardo, quien no compareció.

A fojas ciento sesenta y dos se dejó sin efecto la citación a absolver posiciones decretada a fojas noventa y dos, y se dejaron los autos para fallo.

A fojas ciento sesenta y siete se tuvo por evacuado el traslado conferido a fojas 49, y se dejó para definitiva la resolución de la excepción de falta de legitimación activa.

CONSIDERANDO.-

I. EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA.-

PRIMERO.- Que la parte denunciada y demanda opuso la excepción de falta de legitimación activa, fundamentada en que don **JOSE CASTRO SOTO** se hizo parte de la denuncia presentada por **SERNAC**, en circunstancias, que no se trata del procedimiento especial para la protección del interés colectivo o difuso establecido en el Párrafo 2° de la Ley del Consumidor, en particular respecto del artículo 51 N° 3, el cual permite que una vez iniciado el juicio, cualquier legitimada activo o consumidor que se considere afectado puede hacerse parte del mismo, no correspondiendo que el presunto consumidor afectado intervenga haciéndose parte de estos autos. Indica que lo mismo ocurre con la acción civil, toda vez que lo accesorio sigue la suerte de lo principal.

SEGUNDO.- Que habiéndose conferido traslado a la parte denunciante y demandante, este se tuvo por evacuado en rebeldía a fojas ciento sesenta y siete.

TERCERO.- Que doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, por el **SERNAC**, solicitó se tenga presente que la parte denunciada y demandada confunde las acciones de interés colectivo o difuso con las que son de interés general, las que se tratan de acciones individuales que comprometen el interés general, en la cuales el **SERNAC** se encuentra habilitado para intervenir de acuerdo al artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496. Por otra parte, argumenta que el derecho a accionar del consumidor no se reduce a presentar demanda, sino a ejercer su derecho de forma amplia, lo que debe considerar también el hacerse parte de una querrela infraccional, basada en hechos ocurridos al propio consumidor.

CUARTO.- Que efectivamente el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 habilita al **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** para hacerse parte o efectuar denuncias, que comprometan el interés general de los consumidores, cuestión jurídicamente distinta a las acciones de interés colectivo o difuso, las que

se tramitan a través del procedimiento contemplado en el párrafo 2° del Título IV de la Ley N° 19.496. Que por otro lado no resulta procesalmente correcto lo indicado por la parte denunciada y demandada, pues al fundamentarse la acción del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en los mismos hechos que la del consumidor don **JOSE CASTRO SOTO**, no podrían existir dos procesos distintos que dieran lugar al pronunciamiento de dos sentencias, debiendo conocerse en un mismo procedimiento, a fin de que exista solo una sentencia que resuelva la litis. En así, que siendo el consumidor la persona afectada en la denuncia realizada por el **SERNAC**, éste tiene todo el derecho a ejercer sus acciones infraccionales y civiles en éste procedimiento, de conformidad a lo prescrito en los artículos 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, motivos todos por los cuales no queda sino que rechazar la excepción interpuesta.

II. EN LO INFRACCIONAL.-

QUINTO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de reclamo de fecha 19/08/2015, caso N° R2015C501582 realizado en el portal www.sernac.cl; b) Fotocopia de carta de respuesta de fecha 21/09/2015, emitida por Servicio al Cliente Wal-Mart Chile; c) Fotocopia de 2 boletas electrónicas N° 00805969780 y N° 000043498028, emitidas por Administradora de Supermercados Hiper Ltda.; d) Fotocopia de cédula de identidad de don José Benjamín Castro Soto; e) Fotocopia de sentencia de fecha 28/05/2015, dictada por la Sra. Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó; documentos no objetados por la parte contraria.

SEXTO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante y demandante, don **JOSE CASTRO SOTO**, rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de 2 boletas electrónicas N° 00805969780 y N° 000043498028, emitidas por Administradora de Supermercados Hiper Ltda.; b) Fotocopia de reclamo de fecha 19/08/2015, caso N° R2015C501582 realizado en el portal www.sernac.cl; c) Fotocopia de carta de respuesta de fecha 21/09/2015, emitida por Servicio al Cliente Wal-Mart Chile; d) Fotocopia de cédula de identidad de don José Benjamín Castro Soto; documentos no objetados por la parte contraria.

SÉPTIMO.- Que la parte denunciante y demandante don **JOSE CASTRO SOTO** rindió la testimonial consistente en la declaración de don **MANUEL**

MANRIQUEZ BADILLA, C.I. N° 8.599.111-6, de don **ARNOLDO ENRIQUE PARRA PARRA**, C.I. N° 5.641.394-4, y de don **RAUL ROJAS CRUZ**, C.I. N° 8.793.317-2. En efecto don **MANUEL MANRIQUEZ BADILLA** declaró que esto fue el año pasado, el día 18 de agosto, entre las cinco a cinco y media de la tarde, fue entre las cajas tercera o cuarta, él se encontraba en el supermercado con el maestro Parra, cuando empezó la discusión por un tarro de salmón, los guardias lo registraron porque andaba con una mochila negra, y no tenía el tarro de salmón. Indicó que incluso pasó un Carabinero pero no sabe que conversaron, estaba como a 8 metro, hablaban en voz alta, se escuchaba, esto duró entre 15 a 20 minuto, no escucho al denunciante le revisaran las cosas, los guardias estaban alterados por un tarro de salmón, está seguro, había harta gente, después le dio su número por si necesitaba algún testigo, eran dos guardias y no se fijó si había algún supervisor. Contrainterrogado declaró que no sabe si los guardias pusieron a disposición al denunciante, porque el Carabinero andaba comprando, y respecto del punto N° 2 declaró no saber. Contrainterrogado declaró que vio tranquilo al denunciante, y que no alcanzó a escuchar que día el denunciante cuando le revisaron la mochila.

A su turno don **ARNOLDO ENRIQUE PARRA PARRA** declaró al punto N° 1, que fue el 18/08/2015, entre las 5 o 6 de la tarde, andaba haciendo compras, escuchó un alegato de uno de los guardia y se quedo mirando, era por unos tarros de salmón, los guardias se le fueron encima al denunciante, estaba con un bolso negro, escucho un alegato, los guardias hablaban del tarro de salmón, le revisaron el bolso, y los guardias decían que a donde había quedado el tarro de salmón, no sabe si él autorizó que le revisaran el bolso. Agregó que luego se retiró un poco, allí le preguntó al denunciante fuera del Líder si tenía algún problema, y que le podía servir de testigo, no se dio cuenta si llego Carabineros, habían dos guardias y parece que después llego otro, pero no escuchó nada, no se dio cuenta si hubo algún forcejeo. Respecto del punto N° 2 indicó que no vio daños físicos, solamente lo de la discusión, no vio ni sabe si sufrió algún perjuicio. Repreguntado señaló que la reacción del público fue solo mirar, y algo escucharon de eso sobre los guardias. Agregó que don José se vio afectado por la deshonra, y que él estaba como a 6 o 7 metros de distancia.

Finalmente, don **RAUL ROJAS CRUZ** declaró al punto N° 1 que fue en el Líder, un día 18 de agosto, entre las 17:30 a 18:00 horas, fue en las cajas frente al

Servipag, se encontraba como a dos o tres filas, vio que lo estaban revisando y le preguntaban dónde estaban las cosas que había sacado, lo tenían retenido, lo revisaron en el piso antes de salir de la caja, después él se acercó y le dijo si le necesitaba como testigo, dándole su número de teléfono. Agregó que al principio no se dio cuenta de lo que pasaba, cuando se dio cuenta que lo estaban revisando, había un Carabinero pero no hizo nada, no sabe si lo pusieron a disposición de Carabineros, no vio si había alguna lesión física, y no le encontraron nada, después conversó con él, porque vio la injusticia que se estaba cometiendo. Indicó que la actitud de los guardias con el denunciante era en voz alta, una discusión, y no se dio cuenta si llevaba alguna otra cosa en la mochila. Señaló que no vio el registro de la mochila, sino el tarro que andaba trayendo. Respeto del punto N° 2 indicó que no vio daños físicos, solos los tratos verbales, el denunciante se encontraba nervioso, inquieto, y que el denunciante si estaba afectado, nervioso, por eso se ofreció servir como testigo. Agregó que la reacción de la gente era de mirar con impotencia, porque se dedican a la gente que anda trabajando y no a la gente que estaba robando.

OCTAVO.- Que la parte denunciada y demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITIDA** no rindió prueba alguna en autos.

NOVENO.- Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente de la carta de respuesta de fojas 9 y 22 donde el Servicio al Cliente de Wal-Mart Chile señala explícitamente que “hemos tomado conocimiento de la situación plantada en el reclamo del señor Castro, tras lo cual le ofrecemos las más sinceras disculpas por las molestias causas” que “estos hechos son absolutamente aislados”, y que “hemos tomado las medidas pertinentes escalando su problema con las áreas involucradas”, expresiones todas que implican reconocimiento de los expuestos en el reclamo de fojas 8 y 21, lo que en conjunto con las boletas de fojas 10 y 20, y de las declaraciones contestes de los testigos presenciales don **MANUEL MANRIQUEZ BADILLA**, don **ARNOLDO ENRIQUE PARRA PARRA**, y de don **RAUL ROJAS CRUZ**, permiten acreditar que el día 18 de agosto de 2015 el denunciante don **JORGE CASTRO SOTO** concurrió al Supermercado Líder, de propiedad de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITIDA**, ubicado en calle Chacabuco N° 120, de ésta ciudad, cuando aproximadamente a las 17:30 horas, al aproximarse a las cajas de dicho establecimiento, fue abordado por dos guardias del supermercado,

quienes en voz alta y a vista de todo el público presente en el lugar, le preguntaron que donde estaban las cosas que había sacado, en particular respecto a unos tarros de salmón, y siendo registrado en el lugar por los guardias, y no encontrando nada éstos dentro de la mochila del denunciante. Cabe indicar que de estos antecedentes se acredita que la acusación y registro fue realizado mediante el uso de voz alta por parte de los guardias, generando una discusión en el lugar, y además a plena vista de las personas que en ese momento se encontraban en el sector de cajas del supermercado.

DÉCIMO.- Que el artículo 15 de la Ley N° 19.496 prescribe claramente 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.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.”

UNDÉCIMO.- Que el hecho de ser retenido el consumidor denunciante por los guardias de seguridad del establecimiento denunciado, siendo increpado en voz alta por estos acusado de la comisión de un delito sin ninguna señal externa que avalara tal circunstancia, y procediendo al registro del consumidor, todo ello a plena vista del público que en ese momento se encontraba en el sector de cajas del supermercado, claramente constituye una conducta negligente que ha causado menoscabo al consumidor, pues no es propia de una persona diligente (del latín *diligens*), esto de alguien cuidadoso, exacto, pronto, y ligero en el obrar, por lo que su conducta será calificada de negligente de acuerdo al artículo 23 de la Ley N° 19.496, hecho por el cual el proveedor denunciado será sancionado como se indicará en lo resolutivo. A mayor abundamiento, la conducta de los guardias constituye además infracción al artículo 15 de la Ley N° 19.496, toda vez que el actuar de éste personal de seguridad vulneró la dignidad y derechos del consumidor denunciante, quienes en forma totalmente arbitraria increparon a viva voz al denunciante, acusándolo de la comisión de un delito sin ninguna señal

informar al consumidor de un delito

inciso 1 registro

esta fue pública

externa que avalara tal circunstancia, le registraron sin tener facultad alguna para ello, y además no le pusieron a disposición de la autoridad en forma inmediata una vez que se percatan de los supuestos hechos que dieron lugar a la acusación que efectuaron, sino que por el contrario actuaron de propia iniciativa y sin respetar la dignidad y derechos del actor. Finalmente, cabe mencionar que aún en el evento que efectivamente el consumidor hubiere sido sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los guardias de seguridad se encuentra en todo caso obligados a respetar los derechos y dignidad del consumidor, debiendo poner a disposición de la autoridad al acusado, sin tener facultad alguna para proceder a su registro.

II. EN LO CIVIL.-

DUODÉCIMO.- Respecto del daño moral demandado por la suma de **\$3.000.000.- (Tres millones de pesos)**, el hecho de ser retenido el consumidor denunciante por los guardias de seguridad del establecimiento denunciado, siendo increpado en voz alta por estos, acusado de la comisión de un delito sin ninguna señal externa que avalara tal circunstancia, y procediendo al registro del consumidor, todo ello a plena vista del público que en ese momento se encontraba en el sector de cajas del supermercado, dando cuenta de una vulneración a la dignidad y derechos del actor, son hechos que naturalmente causa sufrimiento, desilusión y molestia en la persona que los sufre, daño que resulta indemnizable e imputable al actuar de la demandada. Que esto además se condice con lo declarado por el testigo don **RAUL ROJAS CRUZ**, quién indicó que el denunciante se encontraba afectado y nervioso, y de don **ARNOLDO ENRIQUE PARRA PARRA**, quién indicó que don José se vio afectado por la deshonra. Por todos estos motivos resulta procedente la reparación de éste daño, el cual se regula prudencialmente en la suma de **\$1.200.000.- (Un millón doscientos mil pesos)**.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 15, 23 y 24 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I. **EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA:**
SE RECHAZA la excepción interpuesta en lo principal de fojas 44, por lo expuesto en los considerandos primero a cuarto.

II. **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL: SE CONDENA** a la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITIDA**, representada para estos efectos por don **ALEXIS CESANI**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **VEINTE** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir los artículos 15 y 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

III. **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL: SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por don **JORGE CASTRO SOTO**, sólo en cuanto se condena a la demandada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITIDA**, representada para estos efectos por don **ALEXIS CESANI**, al pago de la cantidad de **\$1.200.000.- (Un millón doscientos mil pesos)** a título de reparación del daño moral. Sumas que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, y que generará interés corriente, desde la fecha en que ésta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, hasta la de su efectivo pago. Con costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, personalmente o por cédula.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 6260 / 2015.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.