TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO TEMUCO

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, diecisiete de abril del año dos mil diecisiete

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 121.503-W a partir de la querella de fs 1 siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por doña **PAMELA CHAVARRIA MOLINA,** c.n.i. 14.375.069-8, domiciliada en pasaje Drake N° 03441, Temuco, y de la denuncia de fs 11 y siguientes interpuesta por don **ARTURO EDGARDO ARAYA RODRIGUEZ,** c.n.i. 9.106.072-8, Director regional del Servicio nacional del Consumidor (SERNAC), al que representa legalmente, con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 52, Temuco en contra de la **MULTITIENDA CORONA S.A.** representada, según presentación de fs 39, por don Juan Pablo Muñoz Castro ambos domiciliados en Montt 869, de Temuco, por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19496.

2.- Que, la querellante señala que con fecha 30 septiembre de 2015 ingresa al local de la querellada con la finalidad de realizar una compra , busca entre las diferentes prendas de vestir, se prueba dos blusas, las que luego deja en los colgadores , al no encontrar nada que le gustara se retira del local. Al llegar a la salida le suena la alarma, a lo que no le dio importancia. Luego se acerca un guardia indicándole que debía abrir su bolso, a lo que accede sin problemas, en ese momento el guardia comenzó a decir que estaba robando, luego s e suma una segunda guardia la que insistió en que debía abrir el cosmetiquero, a lo que no accede solicitando se llame a Carabineros. Señala que fue retenida en una sala apartada a la espera de Carabineros. Expone que los guardias la agredieron verbalmente, insistiendo que se había robado una blusa mientras esperaba la llegada de Carabineros los guardias la trataban de delincuente, la insultaban y repetían que devolviera la blusa. Al llegar Carabineros se comprobó que no había robado nada. Después de ello los guardias la sacaron del lugar en que estaba retenida, la dejan en la tienda sin recibir ninguna disculpa. Señala que la querellada infringió el art 15 de la Ley 19496 y solicita se le apliquen el máximo de las sanciones establecidas en la Ley, con costas. La notificación consta a fs. 41.

3.- Que, a fs 11 y siguientes, el denunciante SERNAC, se refiere primeramente a los antecedentes fundantes de su accionar. , el que surge del art 58 de la ley 19496, disposición que lo faculta para denunciar posibles incumplimientos ante las instancias jurisdiccionales respectivas y de hacerse parte en dichos procesos cuando se encuentra comprometido el interés general o difuso de los consumidores. Más adelante expone que la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor por medio de la recepción del reclamo administrativo N° R20151561988 de fecha 1 de octubre 1025 interpuesto por doña Pamela Chavarría Molina, en contra de la denunciada, tomo conocimiento de la existencia de

irregularidades constitutivas de infracción a la Ley del ramo. Los hechos en que funda su accionar coinciden en su totalidad a los que hace mención la querellante de autos. Efectúa luego un análisis de la ley 19496, se refiere a las normas que son aplicables en el caso de autos, esto es el art 15 de la ley ya citada, a la naturaleza de la responsabilidad de la denunciada y a las sanciones que proceden. Solicita condenar a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley 19496, con expresa condenación en costas. La notificación rola a fs 52.

4.- Que, a fs. 59 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los Abogados de la parte denunciante, querellante y querellada. La parte denunciante y querellante ratifican su denuncia y querella en todas sus partes, con costas. La parte querellada contesta mediante minuta escrita, solicitando sea agregada a los autos.

5.- Qúe, la querellada al contestar, a fs 61, opone en primer lugar la excepción de falta de legitimación activa por parte de SERNAC, luego procede a contestar la querella y denuncia entablada en contra de su representada. En cuanto a la excepción interpuesta expresa que la acción del denunciante se basa en un reclamo administrativo intentado por una consumidora y el aducido supuesto interés general, a pesar de que caso de autos se refiere única y exclusivamente al interés de un consumidor, que la denuncia infraccional fue interpuesta con fecha 6 de enero 2016, esto es con posterioridad a la querella presentada con fecha 29 de diciembre 2015 por doña Pamela Chavarría , aduciendo hechos del todo asimilables a los expuesto por la actora principal , pero ejerciendo una acción a nombre propio , mediante la cual solicita una sanción en lo infraccional , ello en razón de la atribución que se irroga al aplicar la letra g del art 58 de la ley 19496.

6.- Que, a fs 86 y siguientes SERNAC , evacua el traslado que le fuera concedido respecto de la excepción planteada por la parte querellada, solicitando el absoluto rechazo , con costas. Analiza lo expuesto por la contraria señalando de manera categórica que la interpretación realizada por la contraria se funda en un análisis errado de la letra g) art 58 de la Ley 19496 y que la contraria debate un tema que ya ha sido resuelto en sede judicial y administrativa. Refiere que la facultad de SERNÁC para presentar denuncias por contravenciones sancionadas por la ley 19496 y que afecten los intereses generales de los consumidores, los intereses individuales o los intereses colectivos ha sido resuelto sistemáticamente por la jurisprudencia de nuestros tribunales de primera instancia, de alzada y la propia Corte Suprema, señalando como ejemplo tres fallos. Más adelante expresa que denunciar hechos irregulares es una faculta de los funcionarios públicos, art 61 letra k del Estatuto Administrativo.

7.- Que, a fin de resolver sobre la excepción interpuesta a fs 61 el tribunal tendrá presente lo prescrito en el art 58 de la Ley 19496. Esta norma prescribe que "El Servicio nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de

información y educación del consumidor" El inciso segundo e la norma citada contempla las funciones que especialmente le corresponden a Sernac., en la letra g) se señala " velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometen los intereses generales de los consumidores",, El inciso tercero hace referencia a " la facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor , incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

8.- Que, resolviendo la excepción de falta de legitimación activa interpuesta en estos autos debemos tener presente que estamos en presencia de un procedimiento especial regido por las Ley 19496, norma que regula las relaciones entre proveedores y consumidores y que en parte de su articulado entrega determinadas facultades al Sernac. En efecto, el art 58 de la Ley 19496 estipula que el Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor. En la letra g del citado art se señala que debe velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, lo que incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos. Conviene aquí recordar lo expresado por la I. Corte de Apelaciones de Temuco, en la sentencia pronunciada en el recurso de Policía Local 66-2012, en que señala que el espíritu y finalidad de la ley es la protección de los derechos de los consumidores .." es decir, pretende igualar, equiparar a la parte más débil, a fin que en su reclamo frente al proveedor se encuentre en una condición tal que le permita ejercer sus derechos en plena igualdad y no se sienta cohibido o intimidado..." . Resulta además conveniente tener presente que los funcionarios que se desempeñan a nivel del Sernac, tiene el carácter de funcionarios públicos y como tales están obligados a denunciar ante la

autoridad competente los hechos de carácter irregular de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones, el art 61de la Ley 18834.

9.- Que, por lo expuesto en los considerandos anteriores no se dará lugar a la excepción de falta de legitimación activa planteada por la denunciada a fs 61 de estos autos, por la parte denunciada.

10.- Que, la Abogado de la querellada contesta la acción entablada por doña pamela Chavarría Molina y la denuncia deducida por SERNAC, solicita que ambas sean rechazadas, con expresa condenación en costas. Expresa que Multitienda Corona S.A ha dado íntegro y pleno cumplimiento a las obligaciones contempladas en la ley 19496, especialmente aquellas relacionadas con la seguridad en el consumo, razón por la cual no existen fundamentos plausibles que permitan fundar una infracción de su representada a esta normativa, muy especialmente al art 15, condenándola además a una multa, por lo demás, del todo improcedente. Manifiesta que con fecha 30 de septiembre 2015, cerca de las 19,35 horas la actora señora Pamela Chavarría Molina se retiraba de la Sucursal corona de Manuel Montt, momento en el cual se activo la alarma al traspasar el portal de seguridad ubicado en el acceso de la tienda, lo cual significó la activación del procedimiento pertinente por el personal de su representada, por lo que un guardia que estaba a un costado de la entrada se acercó con cortesía a conversar con la actora , le expuso respetuosamente la situación , le pide cruzar nuevamente el portal y así definir el motivo de su activación , luego se aproxima otro guardia de seguridad de la tienda, doña Alejandra peña, con el afán de ayudar a esclarecer la situación y brindar un mayor acercamiento con la actora, habida cuenta su mismo género. Señala que la actora se mantuvo en espera de personal policial, en el mismo acceso, unos quince minutos y que durante todo ese tiempo se mantuvo un trato deferente y preocupado por la querellante en pleno respeto de su dignidad y derechos, sin haber habido un trato grosero ni ofensivo como la contraria expone en su libelo. Le señalan además, que la sucursal cuenta con una sala de espera, que pudiese brindar mayor seguridad a la actora mientras aguardaba la llegada de Carabineros, a lo que accedió voluntariamente y se dirigió libremente en compañía de dos guardias. , pero que en el libelo pretensor pretende desnaturalizar al realidad, insinuando situaciones que no son tales, todo ello con el aparente afán de irrogar responsabilidad a los trabajadores de la sucursal. A fs 68 reitera que la actora decidió voluntariamente esperar en la sala de custodia habilitada para el efecto, en la que estuvo acompañada en todo momento por un guardia de seguridad, quién mantuvo el acceso a la sala abierto y que sólo espero en la sala referida un lapso aproximado de 9 minutos. , todo lo cual permite desvirtuar derechamente el tenor del libelo. Añade que los guardias de seguridad nunca actuaron desmedidamente, sin proferir malos tratos, insultos ni mediar amedrentamiento alguno en contra de la actora y que la situación se condice con el procedimiento contemplado en el inciso segundo del art 15. Habida cuenta de la a activación de la alarma al momento exacto en que la denunciante atravesó el sensor de seguridad, se concluyó razonable la posible

comisión de un delito en calidad de flagrante, razón por la cual se buscó aclarar el hecho y, luego de no existir anuencia por parte de la cliente se solicitó la inmediata presencia policial. Agrega que, el procedimiento aplicado por el personal de seguridad propendió en todo momento resguardar la honra y seguridad de la Sra, Chavarría, respetando así los derechos expuestos en la ley 19496, en particular los relacionados con el art 3 letra d) y 15 de la misma ley.

11.- Que, la parte Sernac en su calidad de denunciante y en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados en su presentación y que rolan desde fs. 18 la fs 35 y acompaña en la audiencia los documentos que detalla en los números 1 y 2 de la fs 108. La parte querellante , doña pamela Chavarría Molina, rinde, a fs 108, prueba documental ratificando los documentos acompañados en la presentación de su querella los que rolan desde la fs 6 a 8 y en la audiencia acompaña los documentos que indica a fs 109 Acto seguido rinde prueba testimonial compareciendo fs 109 doña Carmen Gloria Hernández Espinoza, c.n.i 15.550.834-5 , la que examinada legalmente señala haber atendido profesionalmente a la actora debido a los problemas que tuvo en la tienda Corona. A fs 115 presta declaración doña Ema Yarela Bustamante Briones, c.n.i. 12.196.007-9, manifiesta se colegas de trabajo con la actora y que el día 30 de septiembre salieron a vitrinear , ella fue a Tricot y Pamela a Corona , como no encontró nada en Tricot fue al segundo piso de Corona , ahí recibió un llamado telefónico de pamela donde le avisaba que había sido retenida por un guardia en al puerta ubicada hacia la salida de la Galería Masmann , por lo que baja al primer piso y vio cuando la actora iba acompañada por dos guardias , hacia la sección dama donde están los probadores , ingresando a una puertecita con letrero amarillo, luego sale de la Tienda y llamó al domicilio de Pamela, cuando llega Carabineros ella se retira d lugar. A fs 119 presta testimonio doña Deidamia Del Carmen Alegría Gutiérrez, C.N.I. 13.727.535-k , quién bajo promesa de decir verdad, señala haber visto lo que le ocurrió a la actora en la tienda Corona , ella se encontraba en la Tienda , estaba en la sección femenina , doña pamela estaba vitrineando y cuando se retiraba de la tienda por la salida de la Galería Masmann fue atajada por dos guardias , escucha cuando los guardias le dicen que tiene que devolver la blusa , Pamela abrió su cartera y le mostro a los guardias que no tenía nada , luego los guardias la llevaron otro lugar r, por lo que la perdió de vista.

12.- Que, el Tribunal, analizando la testimonial rendida por la querellante en el comparendo de estilo, aprecia que si bien es cierto se trata de testigos hábiles, contestes legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, de sus respectivos testimonios el Tribunal aprecia y adquiere la convicción que tienen un conocimiento personal de los hechos por lo que le acordará valor probatorio a sus testimonios.

13.- Que, la parte querellada y denunciada en apoyo a sus alegaciones ratifica los documentos acompañados en el primer otrosí de su minuta de contestación de la querella los que rolan desde fs. 75 a 85 de autos. No rinde prueba testimonial

14.- Que, resulta ser un hecho establecido en la causa que con fecha 30 de septiembre de 2015 en los momentos en que se retiraba del local se activó la alarma cuando ella traspasaba el portal de seguridad, por lo que posteriormente fue aborda por dos guardias de seguridad y conducida a una sala de espera hasta que llegara carabineros.

15.- Que, el Tribunal está llamado a establecer si en el actuar de los guardia de seguridad de la querellada existió o nó infracción al art 15 de la ley 19496.

16.- Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación , importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores , por las que s e cobre precio o tarifa.

17- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 15 prescribe que " los sistemas de seguridad y vigilancia que, de conformidad a las leyes que lo regulan , mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas "

18.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados, especialmente las pruebas rendidas, entre ellas las diligencias realizadas a fs 161 y 164 , en los autos, conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió los art 3 y 15 de la Ley 19496, por lo que la querella y denuncia serán acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

19.- Que, a fs 3 y siguientes doña **PAMELA CHAVARRIA MOLINA,** ya individualizada, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **MULTITIENDA CORONA S.A.,** representada por don Juan Pablo Muñoz Castro, según fs 39, ambos con domicilio en calle Manuel Montt N° 869, Temuco. Fundamente su accionar en los hechos expuestos en lo principal de su presentación de fs 1, los que por razones de economía procesal da por enteramente reproducidos. Acciona demandando la suma de $ 300.000 y que

193 - ciento noventa y tres

corresponde a los gastos en que incurrió en el tratamiento psicológico que debió seguir y la suma de $ 5.00.000 por concepto de daño moral, el que está representado por el mal trato recibido por parte de los guardia de seguridad de la demandada , los que la increparon y agredieron verbalmente , señalándola como ladrona y obligándola a permanecer en un lugar cerrado y estrecho la espera de Carabineros. Demanda, asimismo reajustes, interese y costas. La demanda es notificada a fs 41.

20.- Que, el Abogado de la demandada la Abogado de la demandada al contestar la demanda, a fs 70 y siguientes, expresa que la actora deberá acreditar cada uno de sus dichos, conforme lo exige el art 1698 del C.Civil. El art 2314 del C.Ciivl establece que se encuentra obligado a la reparación del daño "el que ha cometido delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro., agregando que la norma consagra el principio de la responsabilidad subjetiva frente a la existencia de un daño e impone al actor la obligación de reparar. Señala que la doctrina y jurisprudencia han sostenido que para que un sujeto sea responsable y en consecuencia se vea obligado a reparar el daño sufrido por otra persona debe existir un hecho voluntario de carácter ilícito , negligencia imputable a culpa o daño y una relación de causalidad entre el hecho voluntario y el daño. En atención a estas consideraciones su representada no tiene ningún tipo de responsabilidad

21.-Que, en los autos se ha establecido la responsabilidad infraccional del querellado por tanto y conforme al orden jurídico vigente debe responder por los perjuicios causados.

22.- Que, atendido los antecedentes existentes en autos, especialmente las declaraciones de los testigos de fs 111, 117 y 120, el informe rolante a fs 126 y siguientes, esta sentenciadora considera que los hechos vividos por la actor ale ocasionaron daños que deben ser reparados.

23.-Que, por falta de pruebas no se acogerá la demandan en lo relativo al daño emergente. En cuanto al daño moral solicitada y considerando que este tiene por objeto compensar por la vía económica las molestias, menoscabo que se ha ocasionado a una persona y que este este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano y se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o síquico como consecuencia de un acto externo que le ha producido aflicción y siendo un hecho cierto con motivo de los hechos denunciado sufrió desasosiego, modestias que debe ser resarcido por la vía indemnizatoria por lo que el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar en la suma de $ 2.000.000.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 15, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1.- Que se rechaza, sin costas, la excepción de falta de legitimación activa interpuesta a fs59 y 61 por la querellada y denunciada.

2.-Que, **ha lugar,** con costas, a la querella infraccional, y a la denuncia infraccional interpuesta en contra del proveedor **MULTITIENDA CORONA S.A.,** representada por don Juan Pablo Muñoz Castro, según fs 39, ambos con domicilio en calle Manuel Montt N° 869, Temuco, condenándosele a pagar una multa de 30 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 3 y 15 de la Ley Nº 19. 496., conforme a lo señalado en el considerando décimo octavo de esta sentencia. Si el infractor retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley Nº 18.287. 3.- Que, **ha lugar,** con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del proveedor **MULTITIENDA CORONA S.A.,** representada por don Juan Pablo Muñoz Castro, según fs 39, ambos con domicilio en calle Manuel Montt N° 869, Temuco, condenándosele a pagar a la actora por concepto de daño moral la suma total de $ 2.000.000 conforme a lo señalado en el considerando vigésimo tercero de esta sentencia. 4.- Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de ejecutoria de la sentencia, hasta el último día del mes anterior al que se efectué el pago y devengará los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley Nº 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD:
ROL N° 121.503-W

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA PAOLA ANDREA MORALES VALLEJOS, SECRETARIA SUBROGANTE.

TEMUCO A 4 DE MAYO DE 2017
SIENDO LAS 13 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON Edinson Molina Soto
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA
DI COPIA

CERTIFICO: Que la resolución que antecede se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, 28 de DICIEMBRE de 2017

Dr. Ant. Vanto 220

Foja: 0
Cero

C.A. de Temuco

Temuco, once de octubre de dos mil diecisiete.

A la presentación de la abogada doña Claudia Painemal Ulloa de fecha diez de octubre del año en curso, se provee: Téngase presente.

VISTO:

Atendido el mérito de los antecedentes, **SE CONFIRMA con costas del recurso**, la sentencia apelada de fecha diecisiete de abril de dos mil diecisiete, escrita a fojas ciento noventa y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local-71-2017.(plc)

Aner Ismael Padilla Buzada
Ministro
Fecha: 11/10/2017 10:49:47

Oscar Luis Vinuela Aller
Fiscal
Fecha: 11/10/2017 10:49:48

Manuel Antonio Contreras Lagos
Abogado
Fecha: 11/10/2017 10:49:49

HFZFCRJXYJ