

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
MAIPÚ**

**PROCESO ROL N° 5639-2013**

**MAIPÚ, veintisiete de marzo de dos mil quince.**

**VISTOS:** Que a fojas 1 y 2, consta parte policial N° 1621 de la 25ª Comisaría de Maipú, que da cuenta de infracción a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, hecho ocurrido el día 27 de septiembre de 2013 e ingresada al Tribunal con fecha 30 septiembre de 2013, en que las partes son:

**JANINA ALEJANDRA BECERRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 12.263.875-8, 41 años de edad, dueña de casa, domiciliada en Calle Almirante Latorre N° 56, departamento N° 418, comuna de Estación Central.

**KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, 21 años de edad, soltera, estudiante, domiciliada en Calle Almirante Latorre N° 56, departamento N° 418, comuna de Estación Central.

**DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, cédula de identidad N° 8.056.905-K, domiciliada en Avenida Nueva Lyón N° 72, piso 6, Comuna de Providencia, a fojas 29.

1.-Que de fojas 1 y 2, consta parte policial N° 1621 de la 25ª Comisaría de Maipú, que señala según versión de **JANINA ALEJANDRA BECERRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 12.263.875-8: "Que hoy, 27 de septiembre de 2013, a las 21:29 horas, en circunstancias que concurrí en compañía de mi hija Katherina Lissete Jaque Becerra, cédula de identidad N° 18.064.677-9, a la tienda comercial ABCDIN, ubicada al interior del Mall Arauco Maipú, específicamente en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555. Al percatarnos que la cortina metálica de esta tienda se encontraba arriba, mi hija ingresó al lugar, motivo por el cual el guardia de seguridad de la tienda identificado como José Edén González Carvajal, cédula de identidad N° 8.671.982-7, le manifestó que se encontraba cerrado, pero mi hija al ver la cortina en tales condiciones, hizo caso omiso e ingresó de igual forma al lugar, procediendo este guardia a tomarla del gorro de la chaqueta de mezclilla, tironeándola. Ante ello, nos comunicamos con el jefe de local, Carlos Manuel

Rubio Lillo, cédula de identidad N° 8.332.585-4...y con el Jefe de la Empresa de Seguridad, José Luis Fernando Amaro, cédula de identidad N° 12.437.807-9...quienes se constituyeron en el lugar y tomaron conocimiento del hecho ocurrido”.

2.- Que a fojas 3 y 3 vta., consta acta de declaración voluntaria de la parte de **JANINA ALEJANDRA BECERRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 12.263.875-8, confeccionada por Carabineros de la 25ª Comisaría de Maipú.

3.- Que a fojas 9, consta declaración indagatoria de la parte de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, quien expone: “Ratifico parte policial. Ese día concurrí a ABCDIN a mirar un producto, la cortina estaba arriba. El guardia me señaló que no podíamos ingresar porque iba a cerrar y mi madre le contestó que no, porque no estaban las cortinas cerradas. Me incline un poco hacia delante a ver el precio del producto y el guardia procedió a tomarme de la chaqueta y me zamarreo, y nos dijo que nos teníamos que ir; mi madre intervino y le señaló que no me tocara y que quería ver al jefe de local, a quien fueron a buscar, luego revisaron las cámaras de seguridad, imágenes en las que se observa que me tironeó. Llego Carabineros y el Jefe de guardia. Esta persona señaló delante de ellos, que el hecho o sea agredirme, lo realizó pensando que yo quería robar el celular que estaba mirando, lo que es una mentira”.

4.- Que a fojas 25 y 26, consta declaración indagatoria, en calidad de Jefe Tienda ABCDIN, de Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, **CARLOS MANUEL RUBIO LILLO**, cédula de identidad N° 8.332.858-4, quien señala: “Ese día me encontraba en el local, eran alrededor de las 21:30 horas, el guardia que estaba ese día, pertenece a una empresa externa, no recuerdo su nombre. Ingresó al local una niña de 14 años aproximadamente, este guardia la tomó del gorro del polerón, que ella llevaba y le informo que no podía ingresar, ya que la tienda estaba cerrada. La mamá de la joven pidió hablar conmigo, salía a atenderla...yo no vi los hechos, el guardia me señaló lo acontecido.

Nosotros, como tienda, llamamos a Carabineros, quienes al llegar preguntaron lo sucedido y el guardia reconoció que no debía haber tomado del gorro a la niña...dijo que su proceder no había sido adecuado...yo soy el jefe de tienda y también cumplo el cargo de administrador, soy responsable de lo que sucede en la tienda...no se cual es la empresa externa que contrato al guardia”.

5.- Que a fojas 27, consta declaración indagatoria de José Edén González Carvajal, cédula de identidad N° 8.671.982-7, guardia de tienda ABCDIN, de Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, quien señala: “Ratifico el parte policial. Ese día me encontraba trabajando en la tienda...para la empresa Security Service, ubicada en calle La Concepción 141, su dueño es Patricio Jeldres, ignoro segundo apellido. Faltaban dos minutos para el cierre, cuando se presento una señora que iba junto a su hija, las cortinas del local estaban a

medio cerrar, le indiqué a la señora que teníamos cerrado el sistema de las cajas, y que esperábamos que llegara a retirar el dinero la empresa Prosegur. En estas circunstancias nadie puede ingresar al local a comprar, por lo que les volví a señalar que las cajas estaban cerradas y los vendedores se habían ido. Estaba sólo el Jefe de local, Carlos Rubio, y dos funcionarios que efectúan arqueo de cajas. En eso la niña entra y le digo "niñita no puede entrar" y la tomé del gorro del polerón que llevaba, ella se hizo hacia delante, yo la solté, en ningún momento la tiré, como señala la madre en su denuncia. La señora me dijo que no podía tocar a su hija. La niña ingresó hasta el fondo de la tienda. Llegó el Jefe de local, porque un colega lo llamó, a quien se le señaló lo ocurrido. La madre de esta joven, solicitó que llamáramos a Carabineros porque haría una denuncia, quienes se hicieron presente y tomaron declaración a ambos y nos citaron al Tribunal, no asistí porque se me olvidó. Actualmente me encuentro viviendo en Salamanca Norte".

6.- Que a fojas 29, consta poder conferido por **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, cédula de identidad N° 8.056.905-K, en representación de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4; a **CARLOS MANUEL RUBIO LILLO**, cédula de identidad N° 8.332.858-4.

7.- Que a fojas 30 a 37 vta., consta copia simple escritura pública de acta de directorio de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4.

8.- Que a fojas 42 y 43, consta celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, y en rebeldía de la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada por **CARLOS MANUEL RUBIO LILLO**, cédula de identidad N° 8.332.858-4, y de José Edén González Carvajal, cédula de identidad N° 8.671.982-7, guardia de tienda ABCDIN. Llamadas las partes a conciliación en materia civil, ésta no se produce.

La parte de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, ratifica denuncia de fojas 1 y declaración de fojas 9, y agrega: "Mi pretensión era, al menos, recibir las disculpas pertinentes por el maltrato sufrido, mis expectativas no eran económicas. Estos hechos ocurrieron en el acceso principal de la tienda ABCDIN, por el interior del Mall Arauco Maipú, justo donde está la cámara de control de acceso a la tienda".

9.- Que a fojas 49, consta resolución que decreta pasen los autos para fallo.

#### **Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente el sistema de seguridad y vigilancia del establecimiento comercial, ubicada al interior del Mall Arauco

Maipú, específicamente en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, perteneciente a la parte denunciada de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, cédula de identidad N° 8.056.905-K; respeta a través del guardia de seguridad que dispuso en este local comercial, José Edén González Carvajal, cédula de identidad N° 8.671.982-7, la dignidad y derecho de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, al momento que esta concurre a la tienda, el día 27 de septiembre de 2013.

**TERCERO:** Conforme al mérito de autos, parte policial N° 1621 de la 25ª Comisaría de Maipú, de fojas 1 y 2, acta de declaración voluntaria de la parte de **JANINA ALEJANDRA BECERRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 12.263.875-8, confeccionada por Carabineros de la 25ª Comisaría de Maipú de fojas 3 y 3 vta., declaración indagatoria de la parte de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, de fojas 9, declaración indagatoria, en calidad de Jefe Tienda ABCDIN, de Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, **CARLOS MANUEL RUBIO LILLO**, cédula de identidad N° 8.332.858-4, de fojas 25 y 26, declaración indagatoria de José Edén González Carvajal, cédula de identidad N° 8.671.982-7, guardia de tienda ABCDIN, de fojas 27. Que los hechos denunciados dan cuenta de infracción a la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, los que se establecen, toda vez que la parte de **JOSÉ EDÉN GONZÁLEZ CARVAJAL**, cédula de identidad N° 8.671.982-7, guardia de tienda ABCDIN, de Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, **reconoce expresamente**, el hecho consistente en que al percatarse de que la parte de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, ingresaba al local en el que prestaba funciones, el día 27 de septiembre de 2013, procedió a tomarla desde el gorro de la vestimenta que esta llevaba, con el fin de obligarla a que se retire del lugar, según consta en su declaración indagatoria, a fojas 27, al señalar: **“Ratifico el parte policial.** Ese día me encontraba trabajando en la tienda...Faltaban dos minutos para el cierre, cuando se presento una señora que iba junto a su hija, las cortinas del local estaban a medio cerrar, le indiqué a la señora que teníamos cerrado el sistema de las cajas, y que esperábamos que llegará a retirar el dinero la empresa Prosegur. En estas circunstancias nadie puede ingresar al local a comprar, por lo que les volví a señalar que las cajas estaban cerradas y los vendedores se habían ido...En eso la niña entra y le digo “niñita no puede entrar” y la tomé del gorro del polerón que llevaba, ella se hizo hacia delante...”; hechos, así probados, que se encuentran contestes con lo declarado por las partes de **JANINA ALEJANDRA BECERRA ESPINOZA**, cédula de identidad N° 12.263.875-8, a fojas 1 y 2, de **KATHERINE LISSETTE JAQUE**

**BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, a fojas 9, y **CARLOS MANUEL RUBIO LILLO**, cédula de identidad N° 8.332.858-4, en calidad de Jefe Tienda ABCDIN, de Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, a fojas 25 y 26; y que el inciso 1° del artículo 15 de la Ley 19.496, establece: “**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**”; conceptos de **dignidad y derechos de las personas**, plenamente consagrados y amparados en nuestra Carta Fundamental, expresamente en sus artículos 1° y 19°, respecto de las cuales el Legislador impone a las empresas un mayor rigor en su amparo, según se desprende al usar la expresión “**especialmente**”; sistema de seguridad y vigilancia que es vulnerando por la propia empresa denunciada, no obstante, ser ella misma la obligada a proveerla, según consta a fojas 17, en declaración indagatoria de la parte de **José Edén González Carvajal**, cédula de identidad N° 8.671.982-7, guardia de seguridad dispuesto por la empresa, quien reconoce expresamente la ocurrencia de los hechos denunciados. Por lo que apreciados y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora determina la responsabilidad infraccional de: **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT N° 82.982.300-4, representada legalmente por **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, cédula de identidad N° 8.056.905-K, cuyo sistema de seguridad y vigilancia no respeta la dignidad y derechos de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, quien al momento de concurrir a la tienda ubicada al interior del Mall Arauco Maipú, específicamente en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, el día 27 de septiembre de 2013, es sujeta desde el gorro de su vestimenta, por el guardia del local, **JOSÉ EDÉN GONZÁLEZ CARVAJAL**, cédula de identidad N° 8.671.982-7, quien pretende obligarla a que se retire del establecimiento comercial. Infringiendo con ello lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 15 de la Ley 19.496, Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, sancionado en el artículo 24 del citado cuerpo legal. Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE: Que se condena a la parte de **DISTRIBUIDORA DE INDUSTRIAS NACIONALES S.A.**, RUT. 82.982.300-4, representada legalmente por **LISA MARIE PACHOLEC AMED**, cédula de identidad N° 8.056.905-K, o por quien detente tal calidad al momento de ser notificada de la sentencia, al pago de una multa de **20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales)**, por infringir lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 15 de la Ley 19.496, Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, sancionado en el artículo 24 del citado cuerpo legal; cuyo sistema de seguridad y vigilancia no respeta la dignidad y

derechos de **KATHERINE LISSETTE JAQUE BECERRA**, cédula de identidad N° 18.064.677-9, quien al momento de concurrir a la tienda ubicada al interior del Mall Arauco Maipú, específicamente en Avenida Américo Vespucio N° 399, local 555, el día 27 de septiembre de 2013, es sujeta desde el gorro de su vestimenta, por el guardia del local, **JOSÉ EDÉN GONZÁLEZ CARVAJAL**, cédula de identidad N° 8.671.982-7, quien pretende obligarla a que se retire del establecimiento comercial. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

Notifíquese, ofíciase, regístrese.

Ofíciase al Servicio Nacional del Consumidor

**ROL N° 5639-2013** hca

Dictada por **JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO**, Juez Titular

Autorizada por **MAURICIO ARENAS TELLERIA**, Secretario Abogado Titular