

Temuco, catorce de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Don Braulio Roberto Delgado Benavente, limpiador de autos, domiciliado en Padre Las Casas, calle Lord Cochrane N°1655, interpuso querrela por infracción a la ley 19.496, en contra de CENCOSUD RETAIL S. A., representada por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración, con domicilio en Manuel Montt 1132, de Temuco, que funda en que el día 15 de junio de 2017, siendo las 18:34 horas, se encontraba pagando compras que realizó en el Supermercado Santa Isabel de calle Manuel Montt 1132 de la ciudad de Temuco, en ese momento un guardia, llamado Humberto Neculqueo comenzó a insultarlo y maltratarlo físicamente, aduciendo que habría cometido hurto de algún producto. De ello fueron testigos las cajeras, un reponedor y otro guardia, quien le indicó los procedimientos a efectuar en contra de su agresor y se retira de las cajas del establecimiento. Posteriormente el guardia que le agredió, lo siguió y le propinó patadas y empujones, arrojándolo contra unos fierros, que le originaron lesiones.

Agrega que procedió a hablar con el administrador del local, quien se limitó a decir que los guardias pertenecían a una empresa externa y que debía concurrir a Carabineros.

Señala que el 16 de junio de 2017, debido a los fuertes dolores que estaba sufriendo, acudió al Consultorio Miraflores con el objeto de constatar lesiones, realizándose una radiografía de la parrilla costal y se le suministró diclofenaco sódico intramuscular. El día 17 de junio de 2017 concurrió a Carabineros, donde efectuó una denuncia por lesiones leve.

Invoca los artículos 3° letra c) y el 15 de la ley 19.496, los que reproduce.

Termina solicitando que se condene a la querellada al máximo de la multa establecida en la ley, con costas.

A fojas 22, don Hamal Edgard Omar Schifferli, abogado, en representación de la querellada y demandada, contesta la querrela señalando que no resulta ser efectivo el relato señalado por el actor, dado que es absolutamente falso que haya sido abordado, detenido y presuntamente golpeado por un guardia de seguridad o dependiente de su representada, sin motivo alguno, dado que no relata en su denuncia cómo ocurrieron los hechos. En efecto, resulta efectivo que el actor tuvo un conflicto con el guardia de seguridad al que se refiere. Lo que omite indicar el actor es que, en dicho instante, no sólo procedió a insultar verbalmente a dicho trabajador, sino que procedió a empujarlo sin motivo aparente, lo que motivó la actuación del guardia, quien sólo se encontraba realizando su trabajo, al consultar por el pago de un producto determinado, por lo que no resulta efectivo que haya sido golpeado ni detenido indebidamente, sino que al parecer el actor actuó de manera precipitada y violenta, ya que en ningún momento hubo una amenaza hacia su persona o familia. Dicho acontecimiento ha quedado registrado en el sistema de cámaras del local de su representada.

Los hechos relatados en la denuncia no constituyen o configuran infracción a los artículos 15 y 23 d la ley 19.496, jamás se afectó la dignidad del denunciante, ni

mucho menos se verificó agresión física o verbal en contra del actor de autos, por lo que se solicita el más absoluto y total rechazo.

En cuanto al artículo 15, no se afectó su dignidad, pues sólo se le requirió la exhibición de una boleta de compra de un producto, cuestión que tuvo una respuesta agresiva y descontrolada por parte del actor, por lo que la actuación del guardia se enmarcó dentro de las atribuciones que detentan para prevenir este tipo de acontecimientos.

En cuanto al artículo 23, esta norma está referida al bien mismo que se consume o bien al servicio mismo que se presta, por lo que no se ve cómo podría haber cometido una infracción a esta norma.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

1º) Que, don Braulio Roberto Delgado Benavente interpone querrela por infracción a la ley 19.496, en contra del proveedor Cencosud Retail S. A., por cuanto el día 15 de junio de 2017, aproximadamente a las 18:34 horas, se encontraba pagando sus compras en la caja, cuando el guardia Humberto Neculqueo, comenzó a insultarlo y maltratarlo físicamente, aduciendo que habría cometido hurto de algún producto. Posteriormente el mismo guardia lo siguió, le propinó patadas, empujones y lo arrojó en contra de unos fierros, lo que originó lesiones. Estima infringido el artículo 15 de la ley.

2º) Que, contestando, la querellada niega que los hechos hayan sucedido en la forma que se indica en la querrela, puesto que si bien se requirió al actor de una boleta de compra de un producto, ello se hizo dentro del marco de atribuciones del guardia, lo que provocó la molestia del actor y que desató una actuación violenta y descontrolada de su parte, insultándolo verbalmente y empujarlo, lo que motivó la actuación del guardia.

3º) Que, en el comparendo la parte querellante y demandante hizo declarar como testigos a don Gumercindo Eduardo Díaz López y don Luis Humberto Arévalo Cevas, quienes relatan conocer los hechos por haberlo escuchado de terceros, por lo que nada aportan a la resolución de este asunto.

4º) Que, a petición de la propia querellada se procedió a la revisión de imágenes contenidas en un video, acompañada por ella misma, que corresponde a una filmación del día 15 de junio de 2017, a partir de las 18:33 horas, en la que se muestra el desplazamiento de personas y funcionarios en la zona de cajas y de ingreso y salida del local. A las 18:35 el guardia se acerca a una persona que venía saliendo del sector de cajas, quien portaba un bolso, lo empuja y se golpean mutuamente, cae el guardia, llega otro guardia a inmovilizar al cliente, quien queda en el suelo. Luego se para, recoge su bolso y las cosas que estaban esparcidas por el piso. Un funcionario le entrega el bolso y le ayuda a recoger algunas especies que portaba, y que cayeron en la refriega, abandonando el lugar junto al guardia.

5º) Que, es un hecho reconocido por la querellada que se requirió al actor de la exhibición de una boleta por la compra de un producto, aún cuando agrega que eso provocó la reacción violenta y descontrolada del actor. Ello no se aprecia en las

imágenes, sino que cuando el actor sale del sector de caja el guardia lo sigue y derechamente lo empuja, lo que motiva la reacción del actor, trezándose a golpes, sacando la peor parte el consumidor, quien queda botado en el suelo y que posteriormente debe recoger su bolso y especies que llevaba en su interior, que estaban por todas partes en el piso del sector de ingreso. Si bien no se ha determinado, fehacientemente, que el actor haya resultado lesionado, no es menos cierto que la actuación del guardia excede, con mucho, las acciones que el artículo 15 de la ley 19.496 permite, toda vez que lo sigue y lo empuja, provocándose la gresca en que en definitiva saca la peor parte el consumidor. Este hecho, unido a que estuvo inmovilizado en el suelo, que lo que llevaba saltó para todos lados y que todo ello ocurre a vista de los demás clientes, desde luego es una vulneración de los derechos y dignidad del actor, quien, injustamente -pues no se la acusó en definitiva de ningún delito- es maltratado por el sistema de seguridad, apareciendo a la vista de los demás como un delincuente, debiendo retirarse golpeado y humillado, resultando evidente este estado de humillación al apreciar las imágenes.

La querellada, no acompañó las imágenes correspondientes al momento de que el actor pagaba en caja, momento en que éste señala que empezaron las imputaciones y acosos del guardia.

6º) Que, en consecuencia, conforme a lo que se ha venido razonando, este sentenciador ha adquirido convicción plena de que en este caso, la actuación del guardia de seguridad de la tienda querellada, violentó y vulneró los derechos y dignidad del querellante, infringiendo con ello lo dispuesto en el artículo 15 de la ley 19.496, estableciendo la sanción de acuerdo al riesgo en que se puso a la víctima, tanto desde el punto de vista físico como psicológico, al verse enfrentado a esta agresión pública. En cuanto a la convicción adquirida, debe tenerse presente, además, que el actor acompañó su certificado de antecedentes que demuestra que su conducta pretérita carece de reproche penal.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

7º) Que, en el primer otrosí de su presentación de fojas 5, don Braulio Roberto Delgado Benavente, fundado en los hechos de su querrela de lo principal, a los cuales se remite, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de Cencosud Retail S. A. solicitando el pago de la suma de \$5.000.000.- por daño moral, con expresa condenación en costas.

8º) Que el artículo 3º letra e) de la ley 19.496 establece como derechos del consumidor el de reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a las disposiciones de esta ley, de modo tal que al haberse resuelto en lo infraccional que ha existido un incumplimiento por parte del proveedor que ha causado daño, debe este en consecuencia resarcirlo, razón por la cual se acogerá la demanda en la forma que se dirá en lo resolutive de la sentencia.

9º) Que, el profesor Pablo Rodríguez Grez define el daño moral como la lesión de un interés extramatrimonial, personalísimo, que forma parte de la integridad espiritual de una persona, y que se produce por efecto de la infracción o desconocimiento de un

derecho cuando el acto infraccional se expande a la esfera interna de la víctima o de las personas ligadas a ella. En otras palabras el daño moral deriva de la lesión de un derecho cuando los efectos de ésta no sólo menoscaban los intereses jurídicamente tutelados por la norma, sino que penetran la intimidad de la víctima y de quienes forman parte de su círculo más próximo, afectando sus sentimientos, emociones, expectativas, afectos, y en general, sus valores de afección.

10º) Que, analizados todos los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, aparece claramente demostrado en el proceso que los hechos que han sido motivo de este proceso tienen la entidad suficiente para haber provocado en el demandante (y en cualquier persona) un daño moral, toda vez que injustamente, como se ha resuelto, fue agredido física y psicológicamente por personal de seguridad del supermercado, quedando en una situación de vejación, ante los demás clientes del establecimiento.

La fijación del monto del daño moral está sujeto a ciertos parámetros objetivos, como la extensión del mal causado, las circunstancias particulares de la víctima, la conducta y capacidad económica del hechor, y en último término, como en esta materia la prueba se aprecia de acuerdo a las reglas de la sana crítica, su regulación queda entregada a la prudencia del sentenciador, por lo que en definitiva se regulará el daño moral demandado en la suma de \$1.000.000.- (cantidad por la que se acogerá la demanda en esta parte.

Y vistos, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º letra e), 4º, 12, 15, 23, 24, 27 y 50 y siguientes de la ley 19.496; 1, 9, 14 y siguientes de la ley 18.287 **SE DECLARA: A)** Que, se hace lugar a la querrela infraccional deducida por don **Braulio Roberto Delgado Benavente**, en contra de **Cencosud Retail S. A.**, representado por don Ricardo Burdiles Salazar, a quien se condena como autora de infracción al artículo 15 de la ley 19.496, al pago de una multa ascendente a veinte unidades tributarias mensuales; **B)** Que, se hace lugar, con costas, a la demanda civil presentada por don **Braulio Roberto Delgado Benavente**, en contra de **Cencosud Retail S. A.**, representado por don Ricardo Burdiles Salazar, a quien se le condena a pagar a la demandante la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral, sin reajustes e intereses, por no haberse solicitado. .

Si la infractora retardare el pago de la multa sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio la de reclusión nocturna por el tiempo que corresponda, la que no podrá exceder de 15 noches, de conformidad a lo dispuesto en el art.23 de la ley 18.287.

Tómese nota en el **Rol N° 79.305-Y** Comuníquese y archívese en su oportunidad.

Pronunciada por don GABRIEL MONTOYA LEON, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Temuco.



Temuco, doce de enero de dos mil dieciocho.

A lo Principal: Certifique la Señora Secretaria del Tribunal lo que corresponda. **Al Primer y Segundo Otrosí:** Para proveer dése cumplimiento a lo ordenado A lo Principal.

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

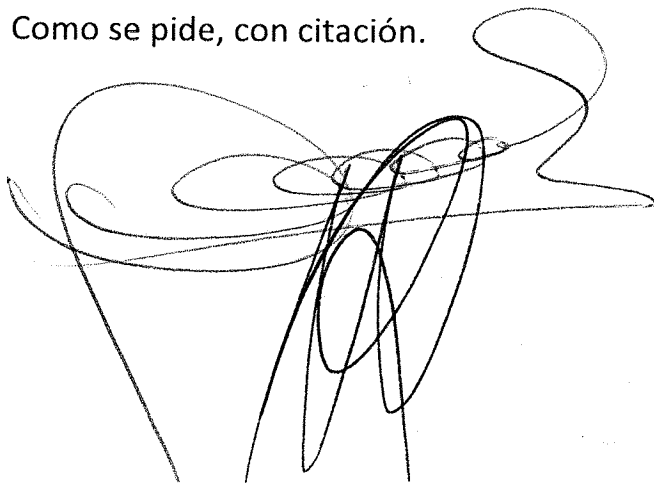
Temuco, 12 de enero de dos mil dieciocho.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR
SECRETARIA ABOGADO

Temuco, doce de enero de dos mil dieciocho.

Proveyendo los Otrosíes del escrito de fojas 47: **Al Primer Otrosí:** Como se pide, liquídese el crédito y tásense las costas procesales, por la Señora Secretaria del tribunal. Hecho, tráiganse los autos para regular las costas personales. **Al Segundo Otrosí:** Como se pide, con citación.



CERTIFICO: que la copia que antecede es fiel a su original.

Temuco, 30 de enero de 2018.



MARÍA INÉS EYSSAUTIER SAHR

SECRETARIA ABOGADO