

ROL N°2653-315.

MATERIA: LEY DEL CONSUMIDOR

PAINE, veintitrés de Septiembre de dos mil quince.

VISTOS.-

Querella infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes, declaraciones indagatorias de fs. 9 y 10, contestación de fs. 22, Acta de comparendo de contestación y prueba de fs. 26 y siguientes y,

CONSIDERANDO.-

1. Que a fs. 1 don Jordán Nicolás Ahumada Vergara, trabajador independiente, domiciliado en Bajos de Matte 0304, Comuna de Buin, interpone querella infraccional y demanda civil en contra de Supermercado a Cuenta, por infracción a la ley 19.496.
2. Que el actor funda su demanda en los siguientes hechos "El día domingo 30 de noviembre de 2014, aproximadamente a las 12.00 horas y en circunstancia que me encontraba acompañado de mi hijo pequeño y mi novia y todos los familiares del niño por parte materna, me refiero específicamente a su abuelo paterno, abuela materna, y sus tíos maternos, y mientras realizábamos las compras de fin de mes en el local comercial denunciado. / Posteriormente y luego de cargar en el carro del supermercado todos los productos deseados por mi persona y madre de mi hijo, y es más, de pagar la totalidad de los mismos en la caja respectiva, justo antes de salir del supermercado, precisamente en la entrada y salida principal del establecimiento comercial soy abordado amenazantemente y en forma alarmante por un guardia dependiente del supermercado quien en forma sorpresiva y agresiva me increpa y acusa de un hurto de un colado, no permitiéndome salir del supermercado y reteniéndome al interior del mismo. Inmediatamente después este agente de seguridad se comunica por radio y solicita refuerzos llegando el jefe de seguridad acompañado de más guardias, quienes en todo momento me trataron de mala manera, y me pedían que me descargara, todo esto en presencia de los familiares de la madre de mi hijo, yo lógicamente muy avergonzado les pedía explicaciones y les suplicaba que me revisaran y llamaran a Carabineros a lo cual los miembros de seguridad no accedieron pero tampoco me dejaban salir del establecimiento y cuando pregunté hasta cuando me iban a

retener ahí me respondieron hasta que me descargara o terminaban de revisar las cámaras de seguridad. Luego de alrededor de 20 minutos llega el jefe de seguridad y en presencia de todos los familiares maternos de mi hijo y novia me dice que me puedo ir ya que se habían equivocado, sin recibir ninguna explicación y mucho menos una disculpa...”

3. Que a fs. 6 rola acta de acuerdo en mediación de fecha 22 de Diciembre de 2014, suscrito ante la Unidad de Justicia Vecinal entre don Jordán Nicolás Ahumada y don Fernando Andrés Concha Yañez en su calidad de administrador del supermercado ACUENTA, comprometiéndose este último con el área de Recursos Humanos del supermercado a fin de entregar una respuesta definitiva al denunciante, quedando las partes citadas para una segunda audiencia el día 30 de Diciembre de 2014.
4. Que don Jordán Nicolás Ahumada Vergara, en su declaración indagatoria de fs. 9 señala “Que el día 30 de Noviembre de 2014, a las 12,00 horas aproximadamente, entré al interior del supermercado A CUENTA, de la comuna de Paine, acompañado de la familia de mi polola, a comprar mercadería, yo con mi polola compramos unos colados para mi hijo, le paso el dinero del alimento a mi suegra y saldo de la fila de caja, al hacer esa acción se acerca un guardia del supermercado y me exige devolver el colado que supuestamente yo lo había escondido en mis genitales, le respondo que no era efectivo, el guardia se comportaba de una manera muy prepotente y también cabe señalar que el supermercado estaba lleno a esa hora, le pedí que llamara a Carabineros para que ellos verificaran esa situación lo cual se niegan hacerlo, pido hablar con el jefe del guardia de seguridad, este llega prepotentemente y dice que me descargue al interior del supermercado, posteriormente a los 10 minutos llegan a mi lado pidiéndome disculpas por lo ocurrido, yo verifico las cámaras y vuelven a pedirme disculpas, de ahí me fui a Carabineros.”
5. Que a fs. 10 don Chistian Fox Igualt, en representación de Abarrotes Económicos, presta declaración indagatoria por escrito exponiendo: “...Pues bien, resulta que a esta parte no le consta que don Jordán Nicolás Ahumada Vergara haya ingresado a las dependencias de mi representada, ni menos que en su interior haya sido aprehendido y acusado de hurto por los guardias de seguridad

y, en caso de ser así, cuestión que la parte denunciante deberá acreditar, negamos que los procedimientos que adoptaron los guardias de seguridad hayan podido afectar y/o vulnerar la honra u honor del denunciante. De igual forma esa parte niega todo grado de responsabilidad en los hechos denunciados señalando que no ha cometido alguna infracción o falta...”

6. Que a fs. 20 y 21 rola presentación de la denunciada “Abarrotes Económicos S.A.”, solicitando la caducidad de la demanda.
7. Que el Tribunal, a fs. 26, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 18.287, tiene por No presentada la demanda civil.
8. Que a fs. 22 la denunciada “Abarrotes Económicos S.A.”, contesta la querella y demanda civil interpuesta en su contra argumentando que: “El cliente –el señor Ahumada-ingresa al local e introduce dentro de sus ropas un frasco de colados para bebe, la que posteriormente habría dejado en un pallet, hecho que demoró en ser advertido (el dejar la botella fuera de sus prendas), puesto que requirió un exhaustivo estudio del registro de cámaras, ya que – como es evidente- del solo hecho de guardar en sus ropas producto, se activan los mecanismos de seguridad con que cuenta mi representada. Luego cuando el señor Tapia traspasa la línea de cajas es detenido por personal de seguridad, en dicho lugar, el cliente menciona que no tiene el referido colado, situación por la que personal de seguridad continúa revisando las cámaras de seguridad hasta percatarse de que el cliente tomó el colado, lo guardo en sus ropas pero, posteriormente, la deja dentro de la sala. Así las cosas, el personal de seguridad concluye el proceso de seguridad – correctamente- activado por mi representada.
9. Que a fs. 26 comparece don GERARDO MOLINA CARO, testigo de la parte demandante quien declara “el 30 de noviembre andábamos comprando y ahí sentimos un este que el guardia con el joven que tenía que acompañarlo a la oficina porque supuestamente traía algo en su cuerpo, algo en los genitales traía un colado, y ahí se pusieron a discutir y el joven no lo quería acompañar y el guardia insistía porque supuestamente no traída nada y el guardia lo tomada del brazo y empezaron a discutir los dos, el guardia le chicoteo los dedos como diciendo que tenía que acompañarlo si o si, discutieron y se echaron, su este, porque no lo iba a acompañar porque el no había hecho nada. De ahí el guardia llamó a otra persona y esa

converso con el joven. El joven le dijo que tenía que abrir las cámaras porque el no había hecho nada. El joven que llegó de adentro lo llevo a ver las cámaras. No sé qué más paso porque volvieron del lugar y no sé en qué quedaría. Eso es lo que vi yo, nada más....”

10. Que a fs. 28 doña ALEJANDRA MOLINA LAZO, testigo de la parte demandante, declara “Yo estaba en la caja pagando, el 30 de noviembre de 2014, como al medio día aproximadamente, cuando siento los gritos del guardia a ese joven, y me acerco a ver que pasaba y el guardia lo trataba como cualquier delincuente que se descargara y él le decía que no me voy a descargar y el guardia le hacía sonar los dedos muy irrespetuoso, y ahí él parece que le pidió hablar con algún jefe superior y ahí llegó otra persona que fue igual de prepotente como el guardia y ahí le pidió una explicación y el tipo no se la supo dar y se fue. Después volvió y se lo llevó a revisar las cámaras, hacia dentro yo no se di a revisarlo o mostrar las cámaras. Yo después me fui...”
11. Que a fs. 29 don JOSÉ URRUTIA RIVERA, testigo de la parte demandante expone “el 30 de Noviembre como al medio día, andábamos con mi familia comprando en el supermercado cuando de repente al salir, me percaté que a un joven lo estaban tratando mal, el señor guardia y él iba saliendo con el hijo, con el niño arriba del carro. Ahí se acercó el guardia y le dijo que se sacara algo que llevaba en los genitales, y el joven dijo que no llevaba nada. El guardia le seguía insistiendo, y el guardia se alteró y este le levantaba la voz, empezó a tratar mal con palabras verbales y fue súper grosero y le hacía chispear los dedos y el joven le seguía insistiendo en que no tenía nada. Después llamaron al jefe del guardia y llegó otro más y ahí el jefe del guardia le dijo que lo tenía grabado y después de un rato el guardia jefe desapareció, parece que fue a ver las cámaras y llegó el guardia y el joven se fue adentro para ver las cámaras. Yo creo y ahí siempre él quería salir y no lo dejaron. Después cuando llegó le dijeron que no había llevado nada y que solo se estaba subiendo el cierre. Después yo me acerqué a él y si le servía de algo le di mi número de teléfono. Después yo me fui...”

12. Que, de los antecedentes que obran en el proceso, en especial de las declaraciones de los testigos de fs. 26, 27, 28 y 29 se ha podido constatar que:
- a. El denunciante, Jordán Nicolás Ahumada Vergara concurrió al supermercado A Cuenta el día 30 de Noviembre de 2014. A las 12.00 horas aproximadamente.
 - b. Que, al traspasar la línea de cajas del supermercado, el denunciante fue detenido por los guardias de recinto por, supuestamente, haber introducido dentro de sus genitales un frasco de colados.
 - c. Que el personal de guardia del supermercado tuvo un trato agresivo hacia el denunciante Sr. Jordán Ahumada, tratándolo de mala manera, chispeándole los dedos, y usando palabras insolentes le impiden salir y lo retienen en el lugar.
 - d. Que finalmente el personal de seguridad concluye que el denunciante, Sr. Jordán Ahumada, no llevaba nada.
13. Que los hechos establecidos permiten a este sentenciador dar por establecido que “Abarrotes Económicos S.A.” es responsable de infringir el artículo 15 de la Ley 19.496, al no respetar la dignidad y derechos de don Jordán Nicolás Ahumada Vergara.
14. Que la demanda civil deducida a fs. 1 y siguientes se tiene por no presentada por no haber sido notificada dentro del plazo de cuatro meses, según lo prescrito en el artículo 9º inciso cuarto de la Ley 18.287.
15. Que a juicio del sentenciador, y en mérito de los considerandos precedentes, procede acoger la denuncia de fs. 1 y siguientes en contra del “ABARROTES ECONÓMICOS S.A. – SUPERBODEGA ACUENTA”.
16. Que no existen otros antecedentes que analizar.

Y TENIENDO presente, además, lo prescrito en los artículos 13 de la Ley 15.231 ; 1 y siguientes y 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y siguientes de la Ley 18.287 ; 1 y siguientes, 15, 24, 50 A, 50 B, 50 C y siguientes de la Ley 19496, **SE RESUELVE :**

1º.- QUE HA LUGAR a la denuncia de fs. 1 y siguientes en contra de ABARROTES ECONÓMICOS S.A. –SUPERBODEGA ACUENTA-

representado por don Cristian Fox Igualt, CONDENASELE a pagar una multa de DIEZ UTM. por infringir el artículo 15 de la Ley 19.496.

2º.- Téngase por no presentada la demanda civil de fs. 1,2, 3 y 4.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.

DICTADA POR DON CARLOS CORREA SILVA. JUEZ TITULAR.

SOLEDAD PATRICIA MORA PÉREZ. SECRETARIA TITULAR.