

**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
EL MONTE**

FOJAS: 56/cincuenta y seis.
CAUSA ROL: 211-2015.

EL MONTE, a veintiocho de junio de dos mil dieciseis.

VISTOS: Estos antecedentes; querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 7, de fecha 7 de septiembre de 2015, interpuestas por CAROLINA ALEJANDRA POZO ZÚÑIGA, C.I. 16.389.872-1, supervisora, con domicilio en Los Libertadores N°1318, casa Q, comuna de El Monte, en contra de ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA, Rut 76.833.720-9, con domicilio en Los Libertadores N°453, comuna de El Monte; y que en autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a la denunciada, por infracción, entre otros, a los artículos 3°, letras c) y d), y artículo 15 de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 13, la denunciante Carolina Pozo, ya individualizada, señala que el día 5 de junio de 2016, aproximadamente a las 20:05 horas, ingresó al local ACUENTA, tomando un canasto con el fin de adquirir varias especies, y se percató que uno de los guardias del local comenzó a seguirla por el interior del mismo, y una vez que finalizó las compras se dirigió a la caja donde sacó las cosas y pagó, abandonando el local. Refiere que una vez en el exterior del local, en el sector de estacionamientos, se le aproximaron dos guardias corriendo, los que le impidieron la salida, manifestándole que había sustraído especies del local sin haberlas pagado, las cuales se encontrarían en su bolso. Ella se negó a que le revisaran el bolso hasta que no llegara personal de Carabineros, los que posteriormente se hicieron presente en el lugar. Agrega que los funcionarios policiales revisaron sus cosas, percatándose que nada había sido sustraído, porque todas las especies se encontraban pagadas, en tanto que una funcionaria policial le llamó la atención a los guardias, pues no era la primera vez que realizaban una denuncia sin fundamento, llevándose a uno de los guardias detenido, mientras ella tuvo que permanecer en el lugar hasta la 1:00 de la madrugada, ya que hasta esa hora se demoraron en tomar el procedimiento. Finalmente, señala que se sintió totalmente vulnerada en sus derechos, ya que fue víctima de las miradas acusadoras de los demás clientes quienes pensaron que efectivamente ella había robado en el local, y que debido a estos hechos, se encuentra en la actualidad con tratamiento psicológico, por lo que solicita al tribunal se acoja la demanda deducida y se sancione a los responsables.

Basado en estos mismos hechos, en presentación de fojas 1 y siguientes, Carolina Alejandra Pozo Zúñiga, ya individualizada deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, fundada en los artículos 3°, letras c) y d), y artículo 15 de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA, ya individualizado, por la suma total de \$20.400.000, desglosada en \$200.000 por daño emergente, \$200.000 por lucro cesante, y \$20.000.000, correspondientes a daño moral.

Admitidas las acciones a tramitación, a fojas 23 y siguientes consta la celebración del comparendo de conciliación, contestación y prueba de rigor, con la asistencia de la parte querellante y demandante de Carolina Alejandra Pozo Zúñiga, representada por su apoderado Alex Carreño Sandoval, y la parte querellada y demandada de Abarrotes Económicos S.A.-Super bodega Acuenta representada por su abogada María José Cea Catalán. Efectuado el llamado a conciliación, éste no se produjo.

La parte querellante y demandante de Pozo ratificó la querrela y demanda civil deducida en autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada contestó por escrito la querrela infraccional y demanda civil pidiendo se tenga como parte integrante del comparendo. En dicha presentación, solicita el rechazo de la querrela y demanda deducidas, con costas, esgrimiendo que su mandante no ha vulnerado de manera alguna la ley de protección a los derechos de los consumidores, no habiéndose acreditado por parte de la demandante que su representada haya cometido infracción alguna al respecto. Al respecto, discrepa con la versión relatada por la actora, por cuanto lo que ocurrió efectivamente, es que al momento de retirarse ésta del supermercado, un guardia le solicitó que la acompañara a una sala especial para esperar a Carabineros, a fin de realizar el procedimiento de rigor, pero sin obligarla ni retenerla, constatando los guardias finalmente que la consumidora no mantenía ningún producto sin pagar. De esta forma, el personal de seguridad concluyó correctamente el procedimiento

Finalmente, indica que en relación al resarcimiento de los daños que la demandante alega haber sufrido, la parte demandada los rechaza, negando la existencia y cuantía de los daños, siendo de su cargo acreditarlos en el proceso; y para el evento que se acoja la acción indemnizatoria, solicita que se reduzcan prudencialmente los montos solicitados, especialmente en lo relativo al daño moral, por cuanto la suma solicitada por la actora le resta seriedad al libelo, denotando un interés desmedido en obtener una ganancia.

A fojas 8, 9 y 29 a 38, consta la prueba documental presentada, con citación, por la parte querellante y demandante de Carolina Pozo, consistente en:

1.- Boleta de compraventa efectuada el día 5 de junio de 2015, en supermercado ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA, sucursal Los Libertadores 453, comuna de El Monte.

2.- Carta respuesta de la reclamada Walmart Chile, a través de su gerencia de clientes, de 21 de agosto de 2015.

3.- Certificado de atención psicológica suscrito por la psicóloga Margarita Benvenuto Muñoz, de la Clínica Maitenes, Melipilla.

4.- Parte denuncia efectuado el 6 de junio de 2015, por la Tenencia el Monte, 23° Comisaría de Talagante de Carabineros de Chile ante la Fiscalía Local de Talagante.

5.- 3 fotografías simples de la mercadería adquirida el día de los hechos.

A fojas 23 a 27 constan las testimoniales presentadas por la demandante, de Luisa María Villalobos Carrizo C.I. 7.008.362-0, de Jorge Benito Farías Ramenzoni C.I. 14.343.106-1 y de Bruno Ángel Rivera Flández C.I. 16.075.503-2, tachados de contrario.

Finalmente, a fojas 51 y 52 constan las declaraciones indagatorias de los funcionarios de Carabineros de Chile que efectuaron el procedimiento policial el día de los hechos, Cristina del Pilar Osorio Olguín, C.I. 12.665.244-5 y Alejandro Luis Gálvez Herrera C.I. 17.909.033-3, respectivamente.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- EN RELACIÓN A LA ACCIÓN INFRACCIONAL:

1° Que en esta causa, se trata de establecer la responsabilidad contravencional que correspondiere a la denunciada ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA, por infracción a la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente al artículo 15 de este cuerpo legal, en cuanto a que el sistema de seguridad y vigilancia de la empresa proveedora no habría respetado la dignidad y derechos de la querellante, ni el procedimiento de seguridad exigido, al haberle seguido uno de los guardias en el interior del local y, luego de haber efectuado el pago en la caja, y aprestándose a salir del recinto, el mismo agente de seguridad le habría impedido la salida, manifestándole que mantenía productos al interior de su bolso que no habrían sido pagados en caja, siendo que la boleta de compra emitida comprende el detalle y la suma que corresponde a la totalidad de los productos adquiridos.

2° Que, no se encuentra controvertido en autos el hecho que la querellante pagó en su oportunidad la totalidad de los productos adquiridos en el establecimiento, no incurriendo en ilícito alguno al respecto. En efecto, la querellada admite, al describir la relación de los hechos en la contestación de la querrela y demanda en fojas 40, que una vez efectuado el procedimiento se constató que la actora efectivamente no mantenía ningún producto sin pagar. Por lo demás, en fojas 8 de autos se encuentra agregada copia de la boleta electrónica N° 534188490, de la compraventa efectuada el día 5 de junio de 2015, en supermercado ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA, sucursal Los Libertadores 453, comuna de El Monte, en que se detalla cada uno de los productos adquiridos, por un monto total de \$21.254, documento no objetado de contrario.

3° Que, a fin de determinar si la querellada efectivamente incurrió en la infracción indicada en el numeral 1° de estos Vistos, esto es, no haberse ajustado al procedimiento de seguridad exigido por la ley vulnerando la dignidad y derechos de la consumidora, el tribunal considerará, además de la declaración indagatoria de la querellada, vertida en fojas 13 y 14, fundamentalmente las declaraciones de los funcionarios de Carabineros de Chile, la sargento segundo Cristina del Pilar Osorio Olguín, C.I. 12.665.244-5 y el cabo segundo Alejandro Luis Gálvez Herrera, C.I. 17.909.03, ambos pertenecientes a la dotación de la Sub Comisaría El Monte, declaraciones efectuadas en fojas 51 y 52, respectivamente, quienes, ante un comunicado radial solicitando su presencia, en vista que se mantenía retenida a una persona por el presunto delito de hurto al interior del establecimiento comercial, concurren al lugar y efectuaron el procedimiento policial.

4° Que, la funcionaria policial Osorio Olguín manifestó en fojas 51 que la denunciante se encontraba retenida al interior del establecimiento, lo que fue ratificado por el funcionario policial Gálvez Herrera en fojas 52. E interrogados al respecto los guardias de seguridad, señalaron que la denunciante fue mantenida en el establecimiento, pues tendría algunas especies no pagadas en su cartera; sin embargo, revisada ésta por la primera funcionaria mencionada, comprobó que este hecho no era efectivo. En consecuencia, y ante la constatación de la irregularidad del procedimiento, se procedió a la detención del guardia de seguridad don Juan Enrique Chacón Alveal C.I. 16.389.872-1, denunciando el hecho a la Fiscalía de Talagante.

5° Que, fundamentalmente en base a los antecedentes indicados en el considerando anterior, y demás elementos de juicio y pruebas rendidas, y que de acuerdo al artículo 14 de la Ley 18.287, el tribunal debe apreciar la prueba en conformidad con las normas de la sana crítica, esto es, debe valorar la prueba de acuerdo a las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia y las razones científicas o técnicas, este sentenciador se ha formado convicción y ha llegado a la conclusión inequívoca respecto de que los hechos que dan origen a la querella interpuesta en autos, han ocurrido de la forma que se describe en ésta.

6° Que, al respecto, el artículo 15 de la Ley 19.496 establece en su inciso primero que los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales, se encuentran especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. Por su parte, el inciso segundo del mismo artículo citado, señala el procedimiento a seguir por parte de los funcionarios y agentes de seguridad del recinto, en caso de sorprenderse a un consumidor en la comisión de un delito flagrante.

7° Que, siendo que la norma precedentemente citada tiene por objeto evitar que los sistemas de seguridad y vigilancia de los establecimientos comerciales atenten contra la dignidad y derechos de las personas, el hecho de que personal de seguridad haya interceptado a la denunciante imputándole la comisión de un hurto en el establecimiento, lo que resultó no ser efectivo, manteniéndola retenida en el establecimiento, y verificándose parte de esta secuencia de hechos en presencia de otras personas, constituye un menoscabo para la querellante en su dignidad y derechos, en particular su derecho a la honra.

8° Que, al respecto, es menester señalar que el personal de seguridad, antes de poner en marcha un determinado procedimiento, debió tener la certeza de la existencia de la comisión del ilícito en el establecimiento, a fin de no menoscabar la dignidad ni la honra de la persona, por lo que una posible equivocación en la apreciación de los hechos por parte del personal de seguridad y vigilancia, no constituye eximente de responsabilidad contravencional ni civil.

9° Que, en consecuencia, la denunciada ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA ha infringido en la especie, la Ley del Consumidor, en cuanto el sistema de seguridad y vigilancia del mismo no respetó la dignidad y derechos de la querellante Carolina Pozo Zúñiga, ya individualizada, lo que constituye una infracción al inciso 1ero del artículo 15 de la Ley N°19.496.

10° Que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso final del artículo 15 ya citado, cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24 de este cuerpo legal, esto es, con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente.

2.- EN RELACIÓN A LA ACCIÓN CIVIL:

11° Que, en presentación de fojas 1 y siguientes, conjuntamente con la acción infraccional, la actora ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios dirigida contra ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA, basado en los hechos y acontecimientos que originan estos autos, los cuales le habrían generado perjuicios, tanto de carácter patrimonial como extrapatrimonial.

12° Que, habiéndose establecido en autos la existencia de la infracción cometida por la demandada, específicamente al artículo 15 de la Ley N°19.496, al no haberse respetado la dignidad y el derecho a la honra de la demandante, deberá, en consecuencia, indemnizar los perjuicios generados por dicha contravención, existiendo una relación de causa y efecto entre la contravención cometida y el daño irrogado a la demandante.

13° Que en relación al daño emergente demandado en autos, consistente fundamentalmente en los gastos y consultas psicológicas, y otros que ha debido sufragar la actora debido a la afectación a la salud emocional generada por los acontecimientos que dan origen a estos autos, éste se encuentra sólo parcialmente fundado en documentos acompañados en fojas 47 y 48, no objetados de contrario, y testimoniales de fojas 23 a 28.

14° Que en relación al lucro cesante, consistiendo éste en el incremento patrimonial que se ha dejado de obtener, como consecuencia de la comisión del hecho ilícito imputable al demandado, no se dará lugar a éste, habida cuenta que en autos no existen antecedentes proporcionados por la actora que acrediten este aspecto en forma fehaciente.

15° Que en relación al daño moral impetrado, es posible constatar que los hechos denunciados le han provocado un menoscabo de orden moral a la afectada, el que debe ser reparado, generándole un sufrimiento en el plano emocional que se ha manifestado en alteraciones y aflicciones de orden psicológico, como queda de manifiesto en los antecedentes probatorios vertidos en autos, siendo relevantes a este respecto las testimoniales rendidas en fojas 23 a 28, y especialmente el certificado de atención psicológica evacuado por la psicóloga Margarita Benvenuto Muñoz, de Clínica Los Maitenes, documento acompañado en fojas 29 y siguientes, no objetado de contrario. En este documento se constata la existencia de un trastorno de estrés postraumático, provocado por el episodio ocurrido en el supermercado el día de los hechos, lo que se manifiesta en un cuadro con síntomas y signos de depresión reactiva con resultados de alteración emocional aguda.

16° Que, en cuanto a las tachas deducidas por la demandada respecto de los testigos Luisa Villalobos, Bruno Rivera y Jorge Farías en fojas 24, 26 y 27 respectivamente, éstas serán rechazadas, al no configurarse la hipótesis de amistad íntima con la parte demandante, ni de imparcialidad, en ninguno de los casos, y considerando, además que el tribunal debe apreciar la prueba en conformidad con las normas de la sana crítica, esto es, debe valorar la prueba de acuerdo a las reglas de la lógica, las máximas de la experiencia y las razones científicas o técnicas, como lo dispone el artículo 14 de la Ley 18.287

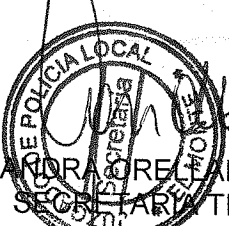
Y TENIENDO PRESENTE: lo dispuesto por los artículos 3° letras c) y d), 15, 24, 26 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y artículos pertinentes de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y de la Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; se declara:

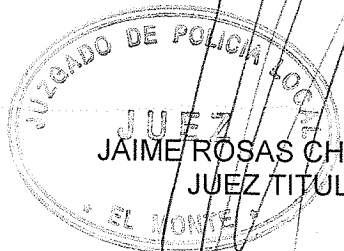
EN LO INFRACCIONAL: Se condena a ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA., ya individualizado, al pago de una multa a beneficio fiscal de TREINTA UTM, por infracción al artículo 15, incisos primero y segundo de la Ley N° 19.496.-

EN LO CIVIL: Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por CAROLINA ALEJANDRA POZO ZÚÑIGA, ya individualizada, en contra de ABARROTES ECONÓMICOS S.A.-SUPER BODEGA ACUENTA en cuanto se le condena a pagar la suma de \$1.600.000, correspondiente a \$ 100.000, por concepto de daño emergente y \$ 1.500.000 en que el tribunal regula prudencialmente el daño moral.

Que con el objeto de preservar la equivalencia de los montos ordenados pagar a la demandada, la suma indemnizatoria deberá ser reajustada de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor desde que el presente fallo se encuentre ejecutoriado y hasta su pago efectivo y devengará intereses corrientes desde que el deudor se encuentre en mora.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-
PRONUNCIADA POR:


SANDRA ARELLANO ROJAS
SECRETARÍA TITULAR


JUEZ
JAIME ROSAS CHUAQUI
JUEZ TITULAR

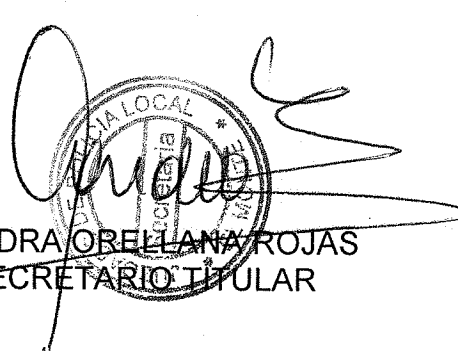
**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
EL MONTE**

**FOJAS:61/sesenta y uno
CAUSA ROL 211-2015**

EL MONTE, a 10 de enero de 2017.-

VISTOS Y CONSIDERANDO: existiendo una omisión en la sentencia definitiva en fojas 59, en cuanto el tribunal no se pronunció en relación a las costas impetradas, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 184 del Código de Procedimiento Civil, complementase dicha sentencia en el acápite EN LO CIVIL de la parte resolutive, agregándose al último párrafo la expresión "más las costas de la causa".

Anótese y notifíquese en su oportunidad.


SANDRA ORELLANA ROJAS
SECRETARIO TITULAR


JAIME ENRIQUE ROSAS CHUAQUI
JUEZ TITULAR