

**2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT**

Oficio N° 1764.....-

Puerto Montt, 20 de junio del 2017.

En causa rol N° 006897-2015, por infracción a la Ley del Consumidor, remito a usted copia autorizada de la sentencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.946.

Saluda atentamente a Ud.


NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular


KARIN YUNGE WINKLER
Jueza titular

**AL SEÑOR:
DIRECTOR
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
BALMACEDA N° 241 ESQUINA RENGIFO
PUERTO MONTT.**

| | |
|----------------------------------|--------------------|
| SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR | |
| RECIBIDA | |
| PTO. MONTT | |
| RUT: | <u>29 JUN 2017</u> |
| FONO: | |

Puerto Montt, treinta de marzo del dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola denuncia por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios. El libelo es interpuesto por el abogado don Marcelo González Gacitúa, en representación de CARLA OYARZO OYARZO, empleada, cédula nacional de identidad N° 14.513.165-0, ambos domiciliados para estos efectos en calle Lawrence N° 372, oficina 10.003 de esta ciudad, en contra del proveedor FALABELLA RETAIL, tienda Puerto Montt, representada por la jefa de tienda doña Paola Mardoff Peirano, ambos domiciliados en calle Juan Soler Manfredini N° 101 de esta ciudad. En cuanto a los hechos, relata que con fecha 20 de julio del año 2015, su representada Carla Oyarzo, aproximadamente a las 19:00 o 19:30 horas, se dirigió junto a su hijo mayor de edad Víctor Paolo Huenchucheo Oyarzo, a la tienda Falabella del Mall Paseo Costanera, para comprar pantalones, llevando la actora su cartera y una bolsa blanca con el logo de Unimarc en donde ella trabaja y en el cual portaba parte de su uniforme; que al ingresar a los probadores, se le acerca de forma violenta un guardia de seguridad quien le indica que entregue lo que lleva en la bolsa y la cartera pues sabía que estaba robando, ante lo cual la actora habría quedado pasmada, pensando incluso que se trataba de una broma, encontrándose acompañada de su hijo quien observaba y no comprendía la situación. Que ante la primera arremetida del guardia comenzaron las alzas de voz delante de las personas que transitaban por la tienda y comenzaron a llegar más guardias, luego uno de ellos le indica que la llevaría detenida, que sabía que era una "mechera", todo frente a su hijo y las personas. Que la situación se tornó insoportable, llegando el encargado de seguridad a quien intentó su representada explicar que se estaba cometiendo un abuso de poder, y estando el lugar colmado de guardias, estos la instaban a "devolver las cosas que había robado"; ante esto, su representada segura de su inocencia llamó a Carabineros en reiteradas oportunidades, de igual forma se contactaba con su jefe don Jorge Leal, y pedía en innumerables oportunidades hablar con el encargado de la tienda, sin embargo el encargado de seguridad le señalaba que él era el encargado, haciendo ver a todas las personas que se trataba de una mechera. Que frente al tumulto y a un número indeterminado de guardias, algunos de punto fijo en el ingreso de la tienda, quienes le prohibieron la salida del lugar, su representada valientemente no se dejó ser rastreada, esperando la llegada de Carabineros, quienes llegaron tras una larga espera, y constataron la falsa imputación a su representada, señalándole a la actora a modo de recomendación recurrir en contra de la tienda ya que se trataba de un acto arbitrario en donde no se habían cumplido los protocolos más mínimos, vulnerando gravemente sus derechos. Que junto al procedimiento de Carabineros, la actora dejó un reclamo en la tienda por lo ocurrido

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017
 Certifico, que es fiel a su original y que se
 ha tenido a la vista en causa rol No 6897-15

ingresándolo en un buzón, siendo a esas alturas las 21:00 horas aproximadamente. Que de lo anterior presentó una denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante Sernac, respondiendo como solución del caso "Proveedor acoge ofrecer disculpas", las cuales considera insuficientes por los hechos denunciados y el menoscabo sufrido. Que para su representada, además de un acto arbitrario e ilegal, constituyó una situación que la violentó psicológicamente, dejándola en un estado de estrés y con episodios depresivos, al igual que su hijo quien también se vio afectado. Por lo tanto, previas citas legales, solicita sea el proveedor denunciado condenado al máximo de las multas, con costas. En el primer otrosí, el abogado don Marcelo González Gacitúa, en representación de CARLA OYARZO OYARZO, ya individualizados, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor FALABELLA RETAIL, tienda Puerto Montt, representada por la jefa de tienda doña Paola Mardoff Peirano, solicitando sea condenado al pago de \$500.000 por concepto de daño emergente, por los gastos de locomoción y llamados telefónicos en que su representada ha debido incurrir por las consultas y denuncias efectuadas en Carabineros, Sernac, consulta médica, y asesoría de abogado, ya que vive en la ciudad de Calbuco, más la suma de \$2.500.000 por concepto de daño moral que le han ocasionado los hechos conforme expone, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 5 y siguientes rola prueba documental acompañada en el libelo, que consisten en: 1° Formulario de constancia información al paciente GES, atención depresión- episodio depresivo moderado; 2° Copia estado caso tramitado ante el Sernac; 3° Certificado de residencia de don Jorge Iván Leal Arriagada; y, 4° Declaración jurada de residencia de don Víctor Paolo Huenchuecho Oyarzo.

A fojas 9 se provee la denuncia y demanda civil, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

A fojas 10 rola acta de notificación personal a la parte denunciada y demandada civil.

A fojas 15 el abogado don Héctor Solano Pironi, acredita personería y asume el patrocinio y poder en representación de Falabella Retail, delegando poder en el abogado don Alfredo Castro Villablanca.

A fojas 31 y siguientes rola escrito de contestación, en el cual el abogado don Héctor Solano Pironi, por su representada, solicita el rechazo de la denuncia y demanda civil, con costas. En cuanto a los hechos, niega que su representada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores, que los sistemas de seguridad y vigilancia de su representada se cumplen correctamente y a cabalidad, negando todas y cada una de las aseveraciones de la actora. Que es carga de la prueba de la actora acreditar la veracidad de sus afirmaciones. Que ante el daño moral demandado y el daño emergente, este debe ser acreditado por la actora, así como la efectividad de los hechos, y el vínculo de causalidad

PUERTO MCNTT, 20 JUN 2017
Certifico, que es fiel a su original y que se
ha tenido a la vista en causa rol Nº 6897-15

desaparecer pero siempre había uno que vigilaba, que después de unos 30 minutos aproximadamente llegó Carabineros y procedieron a sacar todo de la cartera frente a Carabineros y al supuesto jefe de seguridad, y después de que el jefe de seguridad se cercioró que no tenían nada, los dejaron irse sin siquiera pedir disculpas. Repreguntado el testigo para que diga a qué se dedica Carla Oyarzo, responde que es supervisora de finanzas del supermercado Unimarc de Calbuco; para que diga cuál fue la reacción de Carabineros ante los hechos, responde que cuando llegaron, él y su madre sacaron todas las cosas de la cartera, y al no tener nada le sugirieron que haga la denuncia respectiva; para que diga cuál fue la reacción de los clientes de la tienda, responde que cuando los rodearon las cuatro personas, las personas que estaban a su alrededor quedaron expectantes como preguntándose qué había pasado; para que diga si Carla Oyarzo realizó otro llamado diferente al de Carabineros, responde que al principio estaba llamando a Carabineros pero no funcionaba, y entretanto llamó a don Jorge Leal para contarle lo sucedido, quien es un conocido de años de ella; para que diga si Carla Oyarzo tuvo que concurrir a algún tratamiento por los hechos, responde que ese día después se fueron en bus y ella no decía nada, en la noche tuvo problemas para dormir, y decidió hacerse un tratamiento psicológico por lo sucedido; para que diga el testigo si conoce los gastos en que incurrió la actora, responde los gastos de abogados, viajes casi constantes desde Puerto Montt a Calbuco y tratamiento psicológico. Contrainterrogado el testigo, para que conteste cómo le consta que eran guardias de Falabella, responde que porque estaban con terno y corbata, ya que están en las puertas de Falabella; para que diga qué color tenían los uniformes, responde tres de ellos usaban terno negro, un auricular en la oreja y recuerda que uno tenía corbata roja; para que diga el testigo si le consta si denunciaron los hechos a Carabineros por maltrato de obra, responde que le consta la llamada, desconoce otro tipo de denuncia; para que diga el testigo si sabe si fueron filmados, responde que cree que nadie estaba grabando directamente, pero si cree que debe haber algún registro en las cámaras de seguridad de la tienda; para que diga si doña Carla Oyarzo ha tenido eventos depresivos anteriores, responde que cuando se separó de su padre; para que diga si había tenido tratamiento psicológico antes de ocurridos los hechos, responde que no; para que diga cuantos viajes realizó desde Calbuco a Puerto Montt y los motivos, responde que arriba de 10 viajes por el tema psicológico y del abogado.

A fojas 77 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la querellada y demandada civil. Comparece en calidad de testigo don Manuel Alejandro Mardones Gallardo, ya individualizado en acta, guardia de seguridad, quien legalmente juramentado es preguntado para tacha sobre su vínculo contractual con Falabella o empresas asociadas, responde que trabaja por empresa asociada a Falabella, Segemontt Limitada, por lo que la contraria formula tacha conforme lo dispuesto en el artículo 358 N° 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, a lo que se confiere traslado, solicitando la denunciada y demandada

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017
 Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897-15

el rechazo de la tacha conforme los argumentos que esgrime, quedando el tribunal en resolver en la sentencia definitiva, recibiendo la declaración del testigo, quien declara que el 20 de julio a las 19:30 horas le avisan por radio que una señora en el segundo nivel quería hablar con él, se acerca y la señora le indica que los guardias la detuvieron y le dijeron que se había robado una prenda, que le preguntó qué guardias eran y ella le dijo que era alto de camisa azul, indicando el testigo que no había personal en la tienda con esas características, que la señora le dijo que iba a llamar a Carabineros y le indicó que estaba en su derecho, que así lo hizo y se quedó esperando la llegada de Carabineros; relata el testigo que primero consultó a la central de cámaras y nadie había ordenado que se detuviera a la señora y no había ningún procedimiento, que había un guardia en el acceso pero no detuvo a nadie; que primero se consulta a la central de seguridad si tienen algún procedimiento y ellos indican que no, ya que para detener a alguien deben haber pasado las paletas de seguridad de la tienda, que llegó Carabineros y hablaron con la señora, quien le mostró la bolsa a Carabineros y como vieron que no había nada estos se fueron; que si se hubiera detenido a la señora dentro de la tienda hubiese sido el testigo el detenido o uno de los guardias que la haya detenido por ser una detención arbitral, que después el testigo le dijo a la señora que si necesitaba hacer un reclamo o algo, que él la acompañó al cuarto piso en donde lo realizó y depositó en el buzón y luego se retiró, que desconoce si tuvo respuesta de Falabella. Repreguntado el testigo si pudieron haber guardias involucrados de otras tiendas en los hechos, responde que puede ser, ya que desconoce qué uniformes utilizan en las otras tiendas; para que diga el testigo si algún guardia de Falabella increpó o maltrató a doña Carla Oyarzo y cómo le consta, responde que no, porque la persona que estaba de guardia en el acceso le habría llamado inmediatamente; para que diga el testigo si el hecho provocó conmoción, responde que sí, la señora estaba exaltada; para que diga si la señora insultaba a los guardias, responde que hablaba fuerte pero no insultó a nadie. Contrainterrogado el testigo para que diga hace cuánto tiempo trabaja como encargado de seguridad, responde que tres años; para que diga el testigo si sabe si otras tiendas ingresan otros guardias que no sean de Falabella a la tienda cuando ocurren estos hechos, responde que es habitual ver pasar guardias de otras tiendas que van siguiendo a personas que cartorean o roban en las tiendas, dado que Falabella es la vía fácil al acceso de Costanera; para que diga si está dentro de los protocolos de seguridad el permitir el ingreso de otros guardias de otras tiendas a Falabella, responde que no pueden negarle la entrada a nadie a la tienda; para que diga si el 20 de julio del 2015 no ocurrió un hecho extraordinario dentro de su jornada de trabajo, responde que aparte de lo sucedido, nada.

A fojas 80 y siguientes rola la declaración en calidad de testigo de la parte denunciada y demandada civil, don Juan Eduardo Vargas Oyarzo, guardia de seguridad, quien legalmente juramentado es preguntado para tacha, declarando que presta servicios a Falabella, por lo que la parte denunciante y demandante civil formula tacha conforme lo

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897-15

dispuesto en el artículo 358 N° 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, a lo que se confiere traslado, solicitando la parte denunciada y demandada el rechazo de la tacha conforme los argumentos que esgrime, quedando el tribunal en resolver en la sentencia definitiva, ordenando se reciba la declaración del testigo, quien declara que el 20 de julio él estaba en cámara y recibió un llamado de acceso porque había una persona que quería presentar un reclamo porque las estaban deteniendo, pero no ocurrió ese procedimiento ya que no hay grabación, que cuando ocurre un procedimiento se revisan las grabaciones, siendo una obligación tener el respaldo; que desde el inicio de su turno no ocurrió alguna detención pero si estaba la señora haciendo un reclamo, que la persona que da la orden para comenzar un procedimiento es el jefe de seguridad ya que él está al lado de ellos o el encargado de seguridad, que son dos jefes, que por las cámaras se hizo un acercamiento cuando la señora estaba hablando con el encargado, cámaras que son rotativas por lo que no hay registro de lo que dice la señora; que por lo que le comunicó el encargado de seguridad, la señora llamó a Carabineros esperándolos en la entrada del acceso; que si hubiese ocurrido así, Carabineros hubiese subido para que le muestren las cámaras, que ellos no tienen comunicaciones con otras tiendas ni con el Mall, que no vio a ninguna persona ajena a la tienda, no vio nada más. Repreguntado el testigo, para que diga si Falabella puede prohibir el ingreso de guardias de otras tiendas, responde que no, porque pueden ingresar como clientes; para que diga si a doña Clara Oyarzo se le detuvo o retuvo el día 20, responde que no, que ellos no están facultados para hacer detenciones, sólo retienen cuando hay un delito y ese día no ocurrieron desde el ingreso a su turno hasta el cierre; para que diga si sabe si hubo alguna denuncia formal a Carabineros, responde que no, que no tiene la claridad de que la señora haya realizado una denuncia; para que diga el testigo si el personal de Falabella o Segemontt maltrató o trató de ladrona ese día a doña Clara Oyarzo, responde que no. Contrainterrogado el testigo, para que diga la ubicación de la central de cámaras en donde trabaja, responde que en el cuarto nivel entre el casino y la oficina del jefe de seguridad; para que diga de qué manera pudo constatar que no hubo maltrato a la doña Carla Oyarzo, responde que está seguro que no hubo maltrato ya que el guardia que estaba llamó de inmediato al encargado de la central de cámaras y el testigo llamó al encargado de seguridad y él se entrevistó con la señora; para que diga el testigo si tiene certeza que hubieron guardias que no eran de Falabella ese día, responde que llegó el encargado de seguridad avisándole que llegó un guardia a retener a la señora, de lo cual el testigo no tenía conocimiento, que si el testigo hubiera sabido quien era o hubiese estado gritando hubiera sabido de qué parte del Mall era, que no vio a otro guardia que no sea de Falabella; para que diga quién y cómo se determina el tiempo de grabación para un procedimiento, responde que los determina el operador que es él.

A fojas 83 en acta de comparendo la parte querellante y demandante civil solicita se oficie a Falabella Retail para que informe los datos de los guardias de turno el día de los

20 JUN. 2017
 PUERTO MONTE,
 Certifico, que es fiel a su original y que se
 ha tenido a la vista en causa rol No 6897-15

Causa Montt 133

hechos denunciados; solicita que se remita copia del registro de cámaras del sector de damas ubicado en el segundo piso del día de los hechos; solicita oficio a la Segunda Comisaría de Carabineros para que informe el detalle del procedimiento policial de lo denunciado; y solicita se oficie a la Prefectura de Carabineros, Cenco, para que remita la información referente a la recepción de llamadas de emergencia realizadas por doña Carla Oyarzo el día 20 de julio del 2015. La parte querellada y demandada civil solicita se cite a absolver posiciones a doña Carla Oyarzo Oyarzo, acompañando pliego en sobre cerrado, fijando el tribunal fecha al efecto.

A fojas 89 rola respuesta a oficio de la Central de Comunicaciones de Carabineros, acompañando un cd con la grabación de la llamada realizada por doña Clara Oyarzo, remitiendo un extracto cad para mejor ilustración.

A fojas 96 rola respuesta a oficio de la 2ª Comisaría de Carabineros, informando el procedimiento adoptado por el personal policial.

A fojas 106 rola audiencia de absolución de posiciones, en donde la absolvente Carla Oyarzo Oyarzo responde las preguntas del pliego de fojas 104 y 105 conforme lo transcrito en dicha acta.

A fojas 119 rola respuesta a oficio de Falabella Retail.

A fojas 123 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que a fojas 73 y siguientes se formula tacha en contra del testigo de la parte denunciante y demandante civil don Víctor Paolo Huenchucheo Oyarzo, ya individualizado en acta, quien al ser preguntado para tacha, declara que la actora es su madre, por lo que la contraria formula tacha conforme lo dispuesto en el artículo 358 N° y 2 del Código de Procedimiento Civil, a lo que se confiere traslado, solicitando la denunciante el rechazo de la tacha, quedando el tribunal en resolver en la sentencia definitiva. Que atendido los dichos del testigo, quien declara en favor de su madre doña Sandra Oyarzo Oyarzo, se acogerá la tacha formulada en base a lo dispuesto en el artículo 358 numerales 1 y 2 del Código de Procedimiento Civil, al carecer su testimonio de la imparcialidad suficiente para ser apreciada su declaración bajo las reglas de la sana crítica. No se da lugar a la condena en costas.

SEGUNDO: Que a fojas 77 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil, compareciendo en calidad de testigo don Manuel Alejandro Mardones Gallardo, guardia de seguridad, y a don Juan Eduardo Vargas Oyarzo, ambos guardias de seguridad, quienes legalmente juramentados son preguntados para tacha sobre su vínculo contractual con Falabella o empresas asociadas, respondiendo que trabajan para empresa asociada a Falabella, Segemontt Limitada, o directamente el segundo de los nombrados para Falabella, por lo que la contraria formula tacha conforme lo dispuesto en el

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017 .

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897-15

artículo 358 N° 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, a lo que se confiere traslado, solicitando la denunciada y demandada el rechazo de las tachas conforme los argumentos que esgrime, quedando el tribunal en resolver en la sentencia definitiva. Que atendido los argumentos vertidos por las partes, en relación a lo dispuesto en el artículo 358 numerales 4 y 6 del Código de Procedimiento Civil, y lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 18.287, en cuanto a las facultades para apreciar las pruebas del proceso conforme las reglas de la sana crítica y decretar de oficio las diligencias probatorias que se estimen pertinentes, no se dará lugar a la tacha formulada, ya que los testigos en cuestión no son dependientes de la parte que los presenta, ni se acredita que tengan interés directo o indirecto en el pleito. No se da lugar a la condena en costas.

TERCERO: Que atendido los términos de la defensa, se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y conforme esto, establecer si existe una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

CUARTO: Que la denunciante y consumidora doña Carla Oyarzo Oyarzo, denuncia al proveedor Falabella Retail, que con fecha 20 de julio, siendo las 19:00 horas aproximadamente, sintió vulnerados sus derechos como consumidoras, el haber recibido malos tratos por el personal de seguridad de la tienda, que uno de ellos le habría imputado a viva voz que ella estaba robando, que luego habrían llegado más guardias y que uno de ellos le habría indicado que la llevaría detenida, que sabía que era una mechera, que luego el lugar estaba colmado de guardias quienes le prohibieron la salida del lugar, ante lo cual llamó a Carabineros, quienes luego de un indeterminado lapso de tiempo se hicieron presentes en el lugar, constatando la falsedad de las imputaciones. Para acreditar sus dichos, la denunciante acompaña prueba documental que consisten en:

- 1° Formulario de constancia información al paciente GES, atención depresión- episodio depresivo moderado, emanado del Cesfam Calbuco, con firma y nombre de médico ilegible, de fecha 04 de agosto del 2015;
- 2° Copia estado caso tramitado ante el Sernac, en donde se informa que el proveedor ofrece disculpas;
- 3° Certificado de residencia de don Jorge Iván Leal Arriagada;
- 4° Declaración jurada de residencia de don Víctor Paolo Huenchueo Oyarzo;
- 5° Certificado emanado de don Pablo Pasten Wittig, psicólogo clínico, emitido con fecha 15 de octubre del 2015, en el cual certifica que la paciente Clara Oyarzo Oyarzo asistió a su consulta y debe concurrir a 5 sesiones para terminar su tratamiento, no indicando diagnóstico ni la causa o motivo del tratamiento.

Asimismo, se rinde prueba testimonial, compareciendo en calidad de testigo don Víctor Paolo Huenchueo Oyarzo, quien declara ser hijo de la actora, por lo cual se acoge la tacha a su respecto formulada por la contraria.

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017
Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897-15

QUINTO: Que la parte denunciada Falabella Retail S.A. contesta mediante minuta escrita rolante desde fojas 31 y siguientes, en el cual el abogado don Héctor Solano Pironi, por su representada, solicita el rechazo de la denuncia y demanda civil, con costas. En cuanto a los hechos, niega que su representada haya vulnerado la ley que protege los derechos de los consumidores, que los sistemas de seguridad y vigilancia de su representada se cumplen correctamente y a cabalidad, respetando la dignidad y derechos de las personas, negando todas y cada una de las aseveraciones de la actora; que es carga de la prueba de la actora acreditar la veracidad de sus afirmaciones. Que ante el daño moral demandado y el daño emergente, este debe ser acreditado por la actora, así como la efectividad de los hechos, y el vínculo de causalidad para que la responsabilidad civil nazca. Que los perjuicios sufridos son poco creíbles, y que la actora incurre en un abuso del derecho conforme expone, entre otros descargos respecto a la demanda civil. Para acreditar sus dichos, la parte denunciada acompaña prueba documental que consisten en: contrato de trabajo de Manuel Mardones Gallardo, contrato de trabajo de Juan Eduardo Vargas Oyarzo, ambos guardias de seguridad, y copia simple de protocolo de seguridad de Tiendas Falabella, este último a fojas 69 y 70; asimismo, en comparendo de estilo, se reciben las declaraciones testimoniales de Manuel Mardones Gallardo y de Juan Eduardo Vargas Oyarzo, cuyo contenido se encuentra en la parte expositiva de esta sentencia.

SEXTO: Que a modo de prueba, las partes solicitaron oficios, existiendo a fojas 89 respuesta a oficio de la Central de Comunicaciones de Carabineros, acompañando un cd con la grabación de la llamada realizada por doña Clara Oyarzo, remitiendo un Extracto Cad para mejor ilustración, prueba guardada en custodia bajo en número tres y traída a la vista y reproducida en su oportunidad, indicando la información CAD que la primera llamada fue ingresada a las 19:52 horas del día 20 de julio del 2015, ingresando como datos que a las 20:00 la denunciante comunica que se encuentra en la tienda Falabella, segundo piso, y que fue acusada por los guardias de seguridad de sustraer especies, motivo por el cual solicita la presencia policial para revisar las especies; que a las 21:07 horas personal policial en el lugar se entrevistan con la denunciante Claudia Oyarzun, quien manifestó que un guardia de seguridad la estaba siguiendo y la acusó de haber sustraído y guardado una prenda, de lo cual esperó hasta la llegada de Carabineros para demostrar que no lo tenía, por lo que llegó el encargado de seguridad Manuel Alejandro Mardones Gallardo, a quien se le mostró la cartera ratificando que no tenía prendas del local. Que a fojas 96 rola respuesta a oficio de la 2ª Comisaría de Carabineros, informando el procedimiento adoptado por el personal policial, indicando que el estampado en la hoja de ruta del servicio que *“Por un comunicado de Cenco que verifiquemos un reclamo. Al llegar al lugar se entrevistó con la antes señalada, manifestando que un guardia la estaba registrando y llamó a Carabineros. En presencia abrió su bolso y no tenía nada al frente del guardia de seguridad Manuel Alejandro Mardones Gallardo la cual no tenía nada, ninguna especie y*

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol Nº 6897-15

va a realizar la denuncia civil, sin novedad". Asimismo, a fojas 119 rola respuesta a oficio de Falabella Retail, en el cual identifica a los guardias de seguridad de turno el día de los hechos, informando que no cuentan con los registros de cámara, ya que las grabaciones se guardan por un lapso de 3 días para posteriormente ser borradas.

SÉPTIMO: Que a fojas 106 rola audiencia de absolución de posiciones, en donde la absolvente Carla Oyarzo Oyarzo responde las preguntas del pliego de fojas 104 y 105 conforme lo transcrito en dicha acta. Que en dicha absolución, doña Carla Oyarzo reconoce que llevaba un bolso con ropa en su interior, y que en el local se vende ropa. En cuanto a la pregunta signada con el número cuatro, para que diga la absolvente cómo es efectivo y le consta que al ingresar al local comercial usted no solicitó que se sellara su bolso con ropa, como se hace habitualmente en el comercio, la absolvente responde que: si es efectivo, que la tenía amarrada, pero no solicitó que se sellara en la entrada. A la pregunta cinco, para que diga cómo es efectivo y le consta que el personal sólo se acercó a usted para sellar la bolsa con ropa que usted llevaba, responde: no, no es efectivo, me increparon como tres o cuatro guardias para acusarme de robo. A la pregunta seis, para que diga y le consta cómo es efectivo que el personal se acercó con amabilidad, pero usted se alteró y comenzó a llamar a Carabineros sin razón alguna, responde: no, no es efectivo, no fue así, me acusaron inmediatamente de robo, y yo en ningún momento me alteré, me asusté y comencé a llamar a Carabineros. A la pregunta siete, para que diga cómo es efectivo y le consta que el personal actuó en todo momento de acuerdo a la normativa vigente, responde: no, no es efectivo porque se saltaron todos los procedimientos. A la pregunta ocho, para que diga cómo es efectivo y le consta que su mandante le ofreció disculpas, pese a no ser efectivos los hechos por usted relatados, responde: no, no es efectivo en ningún momento me pidieron disculpas, y estuve mucho rato esperando al administrador de la tienda y me mantuve sentada dentro de la tienda y no quise salir porque me dijeron que si me iba me iban a mandar presa.

OCTAVO: Que analizados los antecedentes de autos bajo el alero de la sana crítica, en especial lo informado por Carabineros, la versión de la denuncia en contraste con lo declarado en la absolución de posiciones de Clara Oyarzo, la contestación de la denunciada y lo declarado por los testigos de la parte denunciada y demandada civil Manuel Mardones Gallardo y Juan Eduardo Vargas Oyarzo, se logra determinar que efectivamente se adoptó un procedimiento de seguridad al interior de la tienda Falabella el día 20 de julio del año 2016, en el cual la denunciante se sintió molesta ante un procedimiento adoptado por él o los guardias de seguridad, llamando por ellos a Carabineros.

NOVENO: Que en este orden de ideas, el artículo 15 de la Ley 19.496 prescribe: *“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.*

PUERTO RICO, 20 JUN. 2017
Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897-15

regimen
137

En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24”.

Por su parte el artículo 24 prescribe en su inciso primero: “Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente”; y su inciso final prescribe: “Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

DÉCIMO: Que no se logra establecer una infracción que dé lugar a una sanción por falta o abusos de los sistemas de seguridad y vigilancia en relación a las normas que amparan los derechos y la dignidad de las personas, pues la versión de la denunciante, quien en el libelo relata que le fue imputado un robo, que le habrían indicado que la llevarían detenida por mechera, que luego el lugar estaba colmado de guardias, que hubo un tumulto, que los guardias le impedían la salida de la tienda, se contrapone a la versión entregada por los guardias quienes declararon como testigos, además de ser contradictorio con lo informado por Carabineros en cuanto a que se trataba de un solo guardia quien luego se entrevistó con Carabineros. Por lo anteriormente considerado, esta sentenciadora estima como insuficientes las pruebas aportadas por la actora Carla Oyarzo Oyarzo, en cuanto a acreditar que en el procedimiento adoptado por los guardias de seguridad, se haya vulnerado su dignidad y derechos amparados en la Ley de Protección al Consumidor, por lo cual no se dará lugar a la denuncia, y consecuentemente a la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y, visto, lo prescrito en la ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes N° 18.287 y 15.231, **se declara:**

I.- Que se acoge la tacha formulada en contra del testigo de la parte denunciante y demandante civil don Víctor Paolo Huenchueo Oyarzo, conforme lo analizado en el considerando primero precedente. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897-15

138

II.- Que se rechazan las tachas formuladas en contra de los testigos de la parte denunciada y demandada civil, conforme lo analizado en el considerando segundoprecedente. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

III.- Que se rechaza la denuncia infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 y siguientes interpuesta por CARLA OYARZO OYARZO, en contra del proveedor al proveedor **FALABELLA RETAIL S.A.**, representado por Paola Mardoff Peirano, en su calidad de gerente general o jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, ya individualizados en autos, al no resultar fehacientemente acreditados los hechos denunciados, existiendo versiones contradictorias.

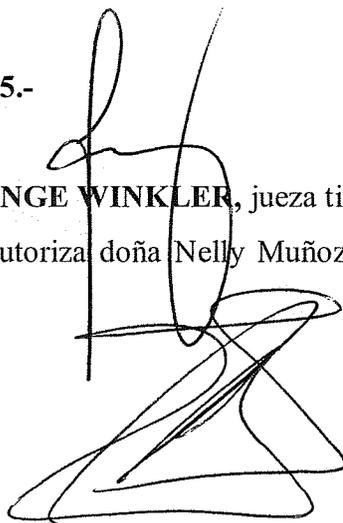
IV.- Que no se da lugar a la condenación en costas.

Regístrese y notifíquese a las partes por carta certificada. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Rol N° 6.897-2015.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



PUERTO MONTT, 20 JUN. 2017

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N° 6897 15