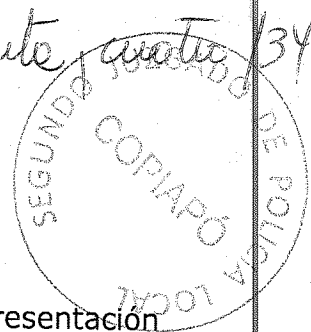
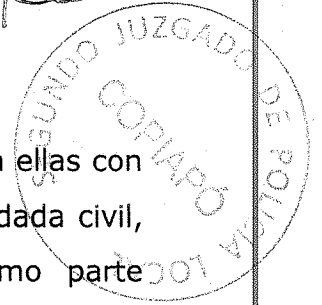


Copiapó, seis de diciembre de dos mil dieciséis.



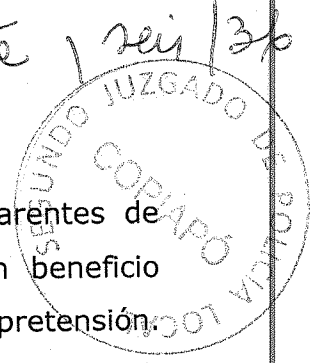
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1)** Que, en lo principal de la presentación de fojas 7, rola denuncia infraccional presentada por doña **ANDREA ARAYA ARAYA**, Cédula de Nacional de Identidad N° 15.612.138-k, dueña de casa, con domicilio en Avenida los Loros N° 1952, Copiapó, en contra de **HIPER LIDER**, representado legalmente por don **ALEXIS CESANI**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco N° 120, Copiapó, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra b), e), 15 y 23 de la ley 19.496. Explica que su demanda se funda en el mal procedimiento aplicado por los guardias con fecha 08 de agosto de 2016. Aproximadamente a las 19:30 horas en la salida de establecimiento que se ubica en calle Copayapu y tras el pago del artículo comprado un guardia la toma por la espalda, otro se ubica a su lado y tres en frente de ella, la rodean exigiendo que devuelva lo que robo y le exigen que abra la cartera delante de los clientes y trabajadores que se encontraban en el establecimiento efectuando compras, expuso su condición de embarazada, pero ellos persistieron en el mal trato obligándola a abrir su cartera, tras quitarle la bolsa de compra. Al evidenciar que no efectuó ilícito alguno y sin mediar disculpa alguna los mismos guardias la derivaron al servicio al cliente para realizar un reclamo por escrito, sin obtener mayor acción frente al menoscabo proferido. Al retirarse a su hogar y producto de la rabia que pasó comenzó con mareos, dolores de cabeza, sangramiento de nariz, debiendo acudir al hospital en donde el médico le indicó que el mal rato que paso había provocado los malestares. Por tales motivos presenta denuncia en contra de **HIPER LIDER COPIAPO**, solicitando sea condenado al pago del máximo de la multa por infracción a las disposiciones legales antes mencionadas, las cuales cita textualmente en el libelo. En el Primer Otrosí de la misma presentación, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que sustenta la acción infraccional, demanda civilmente solicitando se condene al demandado al pago de \$3.000.000 por concepto de daño moral. En el Segundo Otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Reclamo Sernac. **b)** Datos de Atención de Urgencia. **c)** Fotografía del reclamo en el libro Servicio Cliente. **d)** Datos testigo. **2)** A fojas 16 rola atestado receptorial en el cual consta la notificación realizada al representante legal del denunciado y demandado civil. **3)** A fojas 25 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia de doña **ANDREA DE LOURDES ARAYA ARAYA**, denunciante y demandante civil y de la parte denunciada y demandada civil **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIDER**, representado por su abogado y apoderado don **WILFREDO RICARDO CARDENAS GARCIA**. La parte denunciante y demandante civil ratifica las acciones deducidas en lo

f. tunte, vivo 139



principal y primer otrosí del libelo de fojas 7, solicitando se dé lugar a ellas con expresa condenación en costas. A su turno la denunciada y demandada civil, acompaña minuta escrita de contestación, la que se tiene como parte integrante del comparendo de estilo. En lo principal de su presentación solicita el rechazo de la denuncia infraccional, controvirtiendo todos y cada uno de los fundamentos de hecho y derecho esgrimidos por la denunciante. La realidad de los hechos es que la denunciante fue sorprendida por el personal del supermercado hurgueteando en reiteradas ocasiones en su cartera, lo cual da a terceros apariencia de que estaría ocultando productos, por lo que ante tal actitud sospechosa los guardias de seguridad del supermercado solo se acercaron con la finalidad de hacer preguntas e inspecciones pertinentes de acuerdo al protocolo de rigor no existiendo persecución, hostigamiento ni intimidación. Es evidente que ante hechos de tales características el personal no puede quedar indiferente, pues su labor es prevenir y repeler cualquier acción delictual al interior del Supermercado. No se menciona en qué consiste el daño psicológico al no advertirse hechos que supongan vulneración a la dignidad y derechos de las personas. Concluye que no hubo persecución, hostigamiento ni intimidación; no existió retención del cliente ni fue sometido a ninguna forma de detención ilegal; no existió maltrato físico ni psicológico; no se le sometió al escarnio público; no fue puesto a disposición de las autoridades competentes por no configurarse ningún tipo de falta ni delito, por lo que en definitiva la denunciada en ningún momento vulneró la dignidad y derechos que le corresponden como consumidora. En el primer otrosí solicita el rechazo de la demanda civil, reiterando los fundamentos vertidos en lo principal. Niega todos y cada uno de los hechos que la demandante invoca como fundamento de su acción, salvo que expresamente señalen lo contrario, por lo que corresponderá a la actora acreditarlos de conformidad al artículo 1698 del Código Civil. Al no haber existido agresión o maltrato por parte del personal de seguridad del establecimiento, controvierte la suma demandada por no tener causa que la justifique. La demandante no acompaña certificado médico ni antecedente alguno del cual se pueda colegir algún tipo de daño en su integridad física o psíquica. La descripción vaga e imprecisa de los hechos que configuran el supuesto maltrato es insuficiente para fundar una pretensión indemnizatoria. La suma demandada resulta desproporcionada en atención a los hechos descritos. La jurisprudencia a propósito del análisis del daño emergente y moral, ha señalado que el daño indemnizable debe ser cierto, esto es, que efectivamente lesione un derecho subjetivo o un interés legítimo. Los hechos descritos podrían considerarse una mera molestia, la que no constituye daño moral. Para la evaluación del daño moral se debe recurrir a criterios de gravedad y permanencia. En este sentido los Tribunales han reconocido que los daños morales deben ser significativos, desestimando así

fo. tante / sei / 36



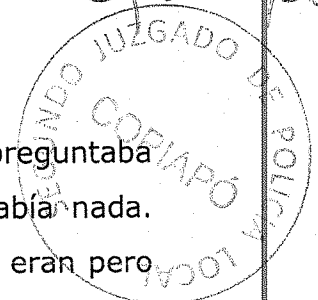
aquellos que se basan en simples molestias o en turbaciones carentes de significación moral. Concluye que la demandante sólo busca un beneficio económico, sin existir causa legal alguna que fundamente su pretensión. Reproduce la opinión del Profesor de Derecho Civil don Fernando Fueyo Laneri, en su obra Instituciones de Derecho Civil Moderno, quien sostiene que todo daño, sea patrimonial o extrapatrimonial, debe probarse. El Tribunal resuelve: A lo Principal, por contestada denuncia infraccional; Al Primer Otrosí, por contestada demanda civil; Al Segundo Otrosí, estese a lo resuelto precedentemente. Llamadas las partes a conciliación no se produce, recibíendose la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos: 1.- Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon; 2.- Naturaleza y monto de los perjuicios demandados. La parte denunciante y demandante civil, ratifica los documentos agregados de fojas 1 a 6, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación, salvo el de fojas 5 que se tiene por acompañado bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. Exhibe agenda control prenatal en el que consta que doña Andrea Araya Araya, Cédula Nacional de Identidad N° 15.612.138-K, mantenía una gestación de 18 semanas de embarazo más 4 días al día de los hechos, señalando que actualmente tiene 5 meses de embarazo, haciendo presente que el día de 12 de octubre tendrá su segundo control, documentos que luego de ser analizados por el Tribunal son exhibidos al abogado de la contraparte. La parte denunciada y demandada civil no rinde prueba documental. Acto seguido la denunciante y demandante civil rinde prueba testimonial la que se encuentra agregada de fojas 26 a 27. La denunciada y demandada civil rinde prueba testimonial, que rola de fojas 27 a 29. 4) A fojas 32 se certifica que no existen diligencias pendientes. 5) A fojas 33 se cita a las partes a oír sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** Que, en lo principal de la presentación de fojas 7 rola denuncia infraccional presentada por doña **ANDREA ARAYA ARAYA** en contra de **HIPER LIDER**, representado legalmente por don **ALEXIS CESANI**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían abierta infracción a los artículos 3 letra b, e), 15 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales. **SEGUNDO:** Que, la denunciada solicita el rechazo de la denuncia infraccional negando los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos en la denuncia. La

f. treinta y ocho / 38



encargado de turno de seguridad que se acercara a la clienta y le preguntaba que pasaba con los otros productos, el encargado revisó y no había nada. Reconoce que incurrió en un error. No recuerda bien que productos eran pero debe haber sido shampoo o algo así, es decir, productos del segundo piso. Declara también don **EDGAR ALEXIS SAAVEDRA CARTES**, Cédula Nacional de Identidad N° 16.314.326-5, domiciliado en calle Ignacio Domeyko N° 465 de esta ciudad, quien previamente juramentado declara que no hubo un mal procedimiento por parte de los guardias de seguridad. Indica que le avisaron del sector de monitoreo que la persona que estaba saliendo de las cajas había sido observada en una actitud sospechosa en el segundo piso, fue vista con unos productos y después le avisaron que se dirigía a la caja sin ningún producto. Luego que ella paso por la caja la retuvo acompañado del jefe de seguridad y le preguntó si había sacado algo sin pagar y ella le contestó negativamente, le solicitó que abriera la cartera y exhibiera su interior, ella lo hizo pero no había nada. La acompañante llevaba una bolsa y pidió que se la mostraran, le parece que era ropa pero no eran productos líder. Ante esta situación le expresaron las disculpas pertinentes y luego fue acompañada al Servicio al Cliente para que estampara en el libro el reclamo respectivo. Contrainterrogado expone que el procedimiento ante un hecho sospechoso es que del sector de monitoreo se avisa al guardia que está en las cajas y este debe actuar. Agrega que todo se hizo de buena manera sin emplear un vocabulario inadecuado.

**SEXTO:** Que, las partes están contestes que la denunciante concurrió al establecimiento de propiedad de la denunciada con fecha 08 de agosto de 2016. De la declaración de los testigos se desprende que una vez que la denunciante pagó el producto adquirido y traspaso las cajas, los guardias de seguridad la increparon por las cosas que había sacado sin pagar y ante la negativa de ésta, le solicitaron que exhibiera el contenido de su cartera y procedieron a revisar la bolsa que portaba la sra. **YOVANKA EUGENIA LOPEZ ARAYA**, pudiendo corroborar que no se había sustraído producto alguno del interior del supermercado. Estos hechos ocurrieron en el sector de las cajas, delante de las personas que circulaban por el sector y de los dependientes del supermercado.

**SEPTIMO:** Que, no se encuentra acreditada en autos la actitud sospechosa de la denunciante, puesto que el Sr. Gonzalo Cáceres Torres reconoce que había poca visibilidad en el sector, lo que se ve corroborado al afirmar que: **"...en realidad fue un error en el que incurrí y lo reconozco"**.

**OCTAVO:** Que, no se han acompañado al proceso judicial antecedentes que den cuenta de los protocolos de seguridad, lo que resulta de vital importancia a la hora de determinar si los guardias obraron dentro del ámbito de las funciones para las cuales fueron contratados.

4. tute yure/39  
SEJUNDO COPIA LOCAL

**NOVENO:** Que, los sistemas de seguridad del proveedor se encuentran obligados a respetar la dignidad y derechos de los consumidores, estando facultados en el caso que sorprendan a una persona en la comisión de un delito flagrante solo a poner sin demora al infractor a disposición de las autoridades competentes. De la sola lectura del artículo 15 de la Ley del 19.496, se puede advertir que el legislador ante un conflicto de esta naturaleza hace prevalecer la dignidad y derechos de las personas de manera que dichos bienes jurídicos no pueden ser lesionados por los sistemas de vigilancia.

**DECIMO:** Que, la dignidad desde el punto de vista jurídico se puede definir como la superioridad e importancia de la que es merecedor un ser humano por el solo hecho de ser tal. Así las cosas se puede sostener que los hechos denunciados constituyen un atentado a la dignidad de doña **ANDREA ARAYA ARAYA**, quién fue rodeada por cinco guardias, interpelada públicamente dando a entender que había sustraído algunos productos del interior del supermercado, revisadas sus pertenencias en público, situaciones que exceden con creces las facultades contenidas en artículo 15 citado precedentemente.

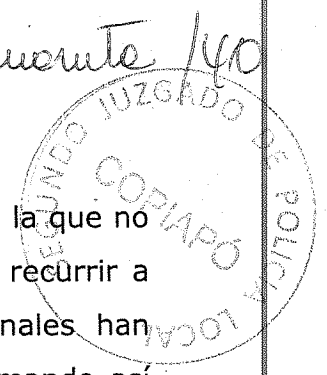
**UNDECIMO:** Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 18.287 se concluye que la denunciada incurrió en la situación prevista en el artículo 15 y 23 de la ley 19.496, desde el momento en el que el sistema de seguridad implementado al interior del establecimiento comercial no ha respetado la dignidad de la denunciante, exponiéndola públicamente a un procedimiento que toda luces hace pensar a los que observan la escena que la persona retenida abruptamente ha cometido un acto ilícito al interior del supermercado, causándole un menoscabo que hace nacer el derecho a la indemnización en los términos del artículo 3 letra b) de la Ley 19.496.

## **II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL**

**DUODECIMO:** Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 7, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de \$3.000.000 por concepto de daño moral, fundado en la salud y denigración personal.

**UNDECIMO:** Que, la parte demandada solicita el rechazo de la demanda civil, reiterando las argumentaciones vertidas para solicitar el rechazo de la denuncia infraccional. Sostiene que la demandante no ha acompañado certificado médico que pueda colegir algún daño en la integridad física o psíquica, describiendo en forma vaga e imprecisa los hechos que configuran el maltrato, lo que a todas luces resulta insuficiente para fundar una pretensión indemnizatoria como la de

f. cuente 140



autos. Los hechos descritos podrían considerarse una mera molestia, la que no constituye daño moral. Para la evaluación del daño moral se debe recurrir a criterios de gravedad y permanencia. En este sentido los Tribunales han reconocido que los daños morales deben ser significativos, desestimando así aquellos que se basan en simples molestias o en turbaciones carentes de significación moral. Reproduce la opinión del Profesor de Derecho civil don Fernando Fueyo Laneri, en su obra Instituciones de Derecho Civil Moderno, quien sostiene que todo daño, debe probarse.

**DUODECIMO:** Que, encontrándose acreditada la infracción al artículo 15 de la Ley 19.496 a la que se ha hecho referencia en los considerandos precedentes, resulta de toda lógica inferir el padecimiento psíquico sufrido por la actora al verse expuesta al vejamen de ser sindicada públicamente como autora de un ilícito. Para determinar el quantum de la indemnización, debemos tomar en consideración que a la fecha de ocurrencia de los hechos la denunciante se encontraba en estado de gravidez, pudiendo colegirse que los malestares físicos que sufrió incrementaron su situación de desazón.

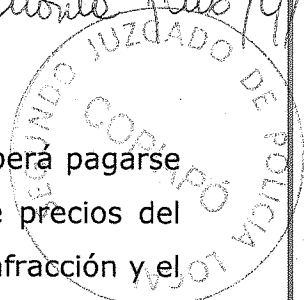
Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra d), e), 15 y 23 de la ley 19.496 y 14 de la ley 18.287, y artículos 2314 y 2316 del Código Civil,

**SE RESUELVE:**

**1º** Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 7 por doña **ANDREA ARAYA ARAYA**, Cédula de Nacional de Identidad Nº 15.612.138-k, dueña de casa, con domicilio en Avenida los Loros Nº 1952, Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** al denunciado **HIPER LIDER**, representado legalmente por don **ALEXIS CESANI**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Chacabuco Nº 120, Copiapó, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en la infracción a que se refiere el artículo 3 letra e), 15 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada la multa impuesta dentro del plazo de 5 días a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

**2º** Que se **ACOGA** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en contra del **HIPER LIDER**, representado legalmente por don **ALEXIS CESANI**, más sólo en cuanto se le **CONDENA** a pagar a la demandante la suma de \$700.000(**setecientos mil pesos**), por concepto de daño moral.

4. Cuanto puse / y /



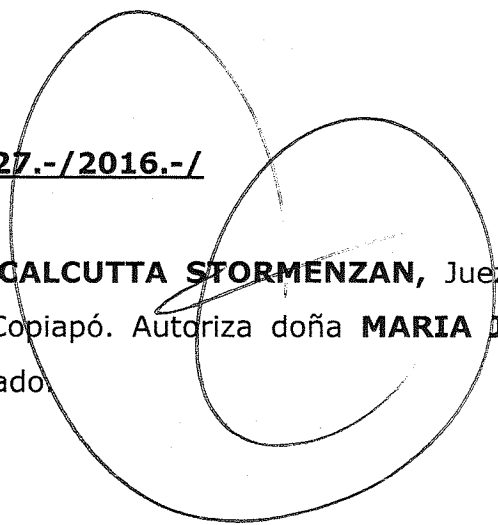
3° Que, la suma indicada en el punto 2 de la parte resolutive, deberá pagarse reajustada conforme a la variación que experimente el índice de precios del consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que produzca su pago efectivo.

4° Que no se condena en costas a la parte demandada, por no haber resultado totalmente vencida.

**NOTIFIQUESE**

**Rol N° 5327.-/2016.-/**

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado.



Foja: 0  
Cero

C.A. de Copiapó

Copiapó, siete de junio de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes y con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 50 letra b) de la Ley 19.496, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada, de fecha seis de diciembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 34 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía local-10-2017.

Francisco Fernando Sandoval Quappe  
Ministro(P)  
Fecha: 07/06/2017 12:06:23

PABLO BERNARDO KRUMM DE  
ALMOZARA  
Ministro  
Fecha: 07/06/2017 12:06:23

Carlos Hermann Meneses Coloma  
Fiscal  
Fecha: 07/06/2017 12:06:24

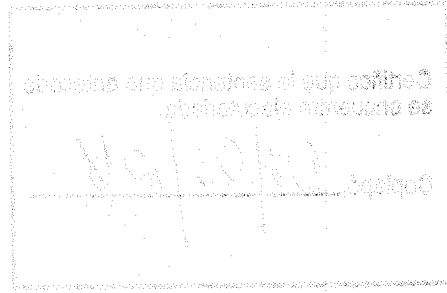


QLTVBMXQPP



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por Ministro Presidente Francisco Sandoval Q., Ministro Pablo Bernardo Krumm D. y Fiscal Judicial Carlos Hermann Meneses C. Copiapó, siete de junio de dos mil diecisiete.

En Copiapó, a siete de junio de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



*[Handwritten signature]*



QLTVBMXQPP

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa. Durante el período del 14 de mayo de 2017 al 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y Antártica Chilena sumar 1 hora. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas.