

56 (cinco y seis)

Puente Alto, siete de agosto de dos mil diecisiete.

Vistos:

cc  
m

A fojas 1 **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, ejecutiva de negocios, domiciliada en Los Corregidores 0944, comuna de Puente Alto, dedujo querrela por infracción a las normas de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de "**FARMACIAS CRUZ VERDE**", sucursal ubicada avenida Concha y Toro 1090, local 22, comuna de Puente Alto, representada por **Shirley Oviedo**, químico farmacéutico, del mismo domicilio, fundada en que el día 29 de abril de 2016, concurrió al local de la querellada a comprar un medicamento y mientras esperaba ser atendida caminó entre los pasillos mirando las ofertas y productos en exhibición. Señala que sin motivo alguno se le acercó el guardia del local quien le señaló haberla visto entrar otras veces a robar. Agrega que pidió hablar con el jefe de local y que una clienta le facilitó el celular para llamar a carabineros, quienes hicieron una constancia de los hechos. Señala que, posteriormente, se retiró del local. Indica que los hechos descritos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 19.496;

A fojas 3 y por los mismos hechos relatados en la querrela, **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FARMACIAS CRUZ VERDE**, representada por su gerente general o en su defecto por el jefe de oficina, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 C, inciso final y 50 D, de la Ley 19.496, doña Shirley Oviedo, químico farmacéutico, ambos domiciliados en Avenida Concha y Toro 10990, local 22, comuna de Puente Alto;

A fojas 5 se tuvo por interpuesta la querrela y respecto de la demanda, se ordenó previamente precisar el monto demandado;

A fojas 6 compareció **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, ya individualizada, quien ratificó y reiteró lo expuesto en la querrela;

A fojas 9 compareció **SERGIO ALEJANDRO ROJAS BARAHONA**, abogado, domiciliado en calle El Salto 4875, comuna de Huechuraba, en representación de **FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.**, del mismo domicilio, quien asume el patrocinio de su representada y confiere poder al abogado Felipe Núñez Ortega, de su mismo domicilio, con quien podrá actuar conjunta o separadamente;

A fojas 10 se encuentra agregada copia de la personería del abogado Sergio Alejandro Rojas Barahona para comparecer en representación de Farmacias Cruz Verde S.A.;

56 (cincuenta y seis)

Puente Alto, siete de agosto de dos mil diecisiete.

Vistos:

cc,  
nc

A fojas 1 **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, ejecutiva de negocios, domiciliada en Los Corregidores 0944, comuna de Puente Alto, dedujo querrela por infracción a las normas de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de "**FARMACIAS CRUZ VERDE**", sucursal ubicada avenida Concha y Toro 1090, local 22, comuna de Puente Alto, representada por **Shirley Oviedo**, químico farmacéutico, del mismo domicilio, fundada en que el día 29 de abril de 2016, concurrió al local de la querellada a comprar un medicamento y mientras esperaba ser atendida caminó entre los pasillos mirando las ofertas y productos en exhibición. Señala que sin motivo alguno se le acercó el guardia del local quien le señaló haberla visto entrar otras veces a robar. Agrega que pidió hablar con el jefe de local y que una clienta le facilitó el celular para llamar a carabineros, quienes hicieron una constancia de los hechos. Señala que, posteriormente, se retiró del local. Indica que los hechos descritos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 19.496;

A fojas 3 y por los mismos hechos relatados en la querrela, **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, interpuso demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **FARMACIAS CRUZ VERDE**, representada por su gerente general o en su defecto por el jefe de oficina, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 C, inciso final y 50 D, de la Ley 19.496, doña Shirley Oviedo, químico farmacéutico, ambos domiciliados en Avenida Concha y Toro 10990, local 22, comuna de Puente Alto;

A fojas 5 se tuvo por interpuesta la querrela y respecto de la demanda, se ordenó previamente precisar el monto demandado;

A fojas 6 compareció **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, ya individualizada, quien ratificó y reiteró lo expuesto en la querrela;

A fojas 9 compareció **SERGIO ALEJANDRO ROJAS BARAHONA**, abogado, domiciliado en calle El Salto 4875, comuna de Huechuraba, en representación de **FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.**, del mismo domicilio, quien asume el patrocinio de su representada y confiere poder al abogado Felipe Núñez Ortega, de su mismo domicilio, con quien podrá actuar conjunta o separadamente;

A fojas 10 se encuentra agregada copia de la personería del abogado Sergio Alejandro Rojas Barahona para comparecer en representación de Farmacias Cruz Verde S.A.;

57/cinco y siete

A fojas 12 se encuentra agregado mandato especial suscrito por Gonzalo Durán Jiles, quien comparece en calidad de Gerente General de Farmacias Cruz Verde S.A. y otorgado a Shirley Oviedo Ochoa, para que concurra a prestar declaración indagatoria en estos autos, señalando expresamente que la mandataria indicada detenta la calidad de Jefe del Local de Farmacias Cruz Verde S.A. y por consiguiente representa al empleador de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo;

A fojas 14 compareció **SHIRLEY LUCÍA OVIEDO OCHOA**, de nacionalidad colombiana, química farmacéutica, domiciliada en Vicuña Mackenna 2935, departamento 2010, comuna de San Joaquín, c. de i. 25.405.584-0, quien declara en su calidad de química farmacéutica de Farmacia Cruz Verde, ubicada en Concha y Toro 1086, comuna de Puente Alto. Señala que los hechos ocurrieron el 29 de abril de 2016, aproximadamente a las 18:45 horas. El día indicado concurrió a la farmacia una cliente a comprar medicamentos. Señala que el guardia que estaba en ese momento, según los propios dichos de este último, le dijo a la cliente "estamos claro o no". Agrega que el guardia se confundió y pensó que era una mechera, pero que le había pedido disculpas a la clienta, que ésta no aceptó. Indica que conversó con la denunciante quien le manifestó su molestia por lo sucedido. Agrega que ella también pidió disculpas, que no pudo contactarse con carabineros ya que el teléfono marcaba ocupado y que otra cliente le prestó el celular y se contactó con los funcionarios quienes concurrieron al local y tomaron nota de los hechos;

A fojas 16 se celebró la audiencia de comparendo en rebeldía de la querellante;

A fojas 18 compareció el apoderado de Farmacias Cruz Verde S.A., señalando que la prestación de servicios de seguridad de su representada es proporcionada por una empresa externa;

A fojas 33 compareció el apoderado de Farmacias Cruz Verde S.A., individualizando a la empresa que presta los servicios de seguridad a su representada y acompaña copia del contrato correspondiente;

A fojas 21 se encuentra agregado oficio de la 20° Comisaría de Puente Alto, por medio del cual se informa que no existe constancia policial de fecha 29 de abril de 2016, dejada por María Josefina Neubauer Maldonado;

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

a) En el aspecto infraccional:

se/asmueen/ |

**Primero:** Que a fojas 1 **MARIA JOSEFINA NEUBAUER MALDONADO**, ejecutiva de negocios, domiciliada en Los Corregidores 0944, comuna de Puente Alto, dedujo querrela por infracción a las normas de la Ley 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **"FARMACIAS CRUZ VERDE"**, sucursal ubicada en avenida Concha y Toro 1090, local 22, comuna de Puente Alto, representada por **Shirley Oviedo**, químico farmacéutico, del mismo domicilio, fundada en que el día 29 de abril de 2016, concurrió al local de la querellada a comprar un medicamento y mientras esperaba ser atendida, ya que faltaban más de treinta números para su turno, caminó entre los pasillos mirando las ofertas y productos en exhibición. Señala que sin motivo alguno se le acercó el guardia del local quien le señaló haberla visto entrar otras veces a robar, situación que la dejó en shock. Agrega que pidió hablar con el jefe de local y que una clienta le facilitó el celular para llamar a carabineros, quienes hicieron una constancia de los hechos. Señala que, posteriormente, se retiró del local, sintiendo que las personas que allí se encontraban la miraban con "cara de enjuiciamiento". Indica que los hechos descritos son constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 19.496;

**Segundo:** Que a fojas A fojas 14 compareció **Shirley Lucía Oviedo Ochoa**, quien declara en su calidad de química farmacéutica de Farmacia Cruz Verde, ubicada en Concha y Toro 1086, comuna de Puente Alto. Señala que los hechos ocurrieron el 29 de abril de 2016, aproximadamente a las 18:45 horas. El día indicado concurrió a la farmacia una cliente a comprar medicamentos. Señala que el guardia que estaba en ese momento, según los propios dichos de este último, le dijo a la cliente "estamos claro o no". Agrega que el guardia se confundió y pensó que era una mechera, pero que le había pedido disculpas a la clienta que ésta no aceptó. Indica que conversó con la denunciante quien le manifestó su molestia por lo sucedido. Agrega que ella también pidió disculpas, que no pudo contactarse con carabineros ya que el teléfono marcaba ocupado y que otra cliente prestó el celular y la querellante se contactó con los funcionarios quienes concurrieron al local y tomaron nota de los hechos;

**Tercero:** Que el artículo 15 de la Ley 19.496, dispone que los sistemas de seguridad y vigilancia que mantengan los establecimientos comerciales, en conformidad a las leyes que lo regulan, están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas;

**Cuarto:** Que conforme consta del documento acompañado a fojas 24 y siguientes de autos, la querellada mantiene en sus establecimientos y locales, servicios de vigilancia y guardias de seguridad

*sg/argumentos y mere*

contratados con un tercero que, entre otras cosas, deben velar en todo momento por el respeto y la dignidad de las personas, reiterando en esa parte lo señalado en la norma legal citada en el considerando anterior;

**Quinto:** Que de este modo y en un primer orden de ideas, de lo expuesto en los considerandos anteriores se concluye que la querellada mantiene en las dependencias correspondientes al establecimiento ubicado en Concha y Toro 1090, local 22, de la comuna de Puente Alto, un sistema de seguridad y vigilancia y que fue uno de dichos agentes quien interpeló a la querellante el día de los hechos, individualizado por esta última como Ricardo Alberto Ríos Hernández,

**Sexto:** Que la querellante señala a fojas 1 que el guardia, en una primera intervención, se acerca a ella en forma amenazante y la increpa con la siguiente frase "estamos claro" y ante una consulta de ella la interpela nuevamente diciendo "ya te he visto entrar varias veces acá a robar", quedando en shock, por lo que solicitó hablar con el jefe de local a quien le pide llamar a carabineros. Posteriormente, en su declaración ante el tribunal señala que el guardia volvió a sostener lo anterior ante los funcionarios policiales. Por su parte, la jefa del local, en su declaración de fojas 14 ratifica en parte lo expuesto por la querellante, manifestando que el guardia se confundió y pensó que era una mechera;

**Séptimo:** Que de los hechos anotados, necesariamente se concluye que en circunstancias que la querellante se encontraba al interior de la sala de ventas de la farmacia, fue interpelada por el guardia de seguridad, quien se desempeñaba en labores de vigilancia, confundiéndola con una "mechera", lo que desencadenó una serie de actuaciones al interior del local, entre éstas la intervención de otros clientes, terminando con la presencia de carabineros, hecho reconocido por ambas partes, no obstante no haberse confeccionado denuncia o constancia policial;

**Octavo:** Que si bien no se acreditó en autos que la situación a que se refiere el considerando anterior haya resultado en la vulneración de algún derecho de la querellante, corresponde precisar si los hechos relatados en la querrela vulneraron su dignidad en los términos indicados en el artículo 15 de la Ley 19.946, en el marco de la relación de consumo;

**Noveno:** Que sobre este punto y teniendo presente, en particular, los dichos de la jefa del establecimiento comercial, los hechos a que se refiere la querrela tuvieron su origen en el error en que incurrió el guardia del local al confundir a la cliente con una mechera y así manifestárselo y no con alguna conducta incurrida por ella que justificara el proceder o la confusión a que se alude,

col. resuelto

hecho que en concepto de esta sentenciadora vulneró la dignidad de la querellante, toda vez que en lugar de consumidora, fue tratada como "mechera" en presencia de terceras personas, situación que razonablemente ha debido afectarla, en la forma que bien relata en su querella, infringiéndose con ello lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 19.496, por lo que se dará lugar a la querella interpuesta en autos;

b) En el aspecto civil:

**Undécimo:** Que no se emitirá pronunciamiento sobre la demanda civil a que se refiere el escrito de fojas 1, atendido el mérito de lo resuelto a fojas 5;

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, los principios generales de la prueba y lo dispuesto en los artículos 1.698 del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496, se declara:

a) Que ha lugar a la querella de fojas 1 y con su mérito se condena a **FARMACIAS CRUZ VERDE S.A.**, representada por **GUILLERMO HARDING ALVARADO**, individualizado a fojas 10, a pagar una multa de 10 (diez) UTM, al valor que tenga dicha unidad a la fecha de pago efectivo, bajo apercibimiento de despachar en contra de su representante, orden de reclusión nocturna por el plazo legal, como autora de la infracción a que se refiere el considerando noveno de esta sentencia;

b) Que no se emite pronunciamiento sobre la demanda civil de fojas 2 atendido lo expuesto en el considerando undécimo de este fallo.

Anótese.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia autorizada al SERNAC.

Rol 537.783-5.-

Dictada por doña Ximena Hormazábal González, Juez Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su documento original, que he tenido a la vista, lo que se encuentra asentado.  
Puente Alto, 14 de NOV de 2014

