

SAN PEDRO DE LA PAZ, a, trece de diciembre del dos mil dieciséis.-

**VISTOS:**

Qué, a lo principal de la presentación de fs.39 y sgtes, Damaris Hernández Muñoz, abogada, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bio Bio y en su representación, ambos domiciliados para estos efectos en Colo Colo 166, de la comuna de Concepción, deduce denuncia infraccional en contra de CENCOSUD RETAIL S.A., rut N° 84.671.700-5, representada legalmente por Jaime Alberto Soler Bottinelli, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50C inciso 3° y 50 letra D, ambos de la Ley N° 19.496, por él o la Administrador(a) del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora o por quien actualmente haga las veces de tal, todos domiciliados para estos efectos en Michimalonco 1040, San Pedro de la Paz, por infracción a los artículos 3 letra c), d), e), 15 y 23 de la ley 19.496, y solicita se le condene como autora de las infracciones que señala, al máximo de las sanciones establecidas en el artículo 24, del citado cuerpo legal, con expresa condenación en costas, en razón de:

Que, el 27 de octubre de 2015, doña Eliana Sepúlveda López, domiciliada en Avenida Costanera, pasaje 2 casa 1168, Candelaria, San Pedro de la Paz, ingresó al Supermercado de la denunciada sucursal Michimalonco, acompañada por su hijo y su marido con el fin de realizar compras.

Encontrándose en el local se acercó un guardia de seguridad el cual le señaló a su hijo que abriera su bolso, a lo que éste se negó, en razón de esta respuesta llamó a otros 4 guardias y comenzaron entre todos a golpear a su hijo, con golpes de puño y con un puntero de madera tipo luma, según relata en reclamo consumidora.

Ante este escenario, la consumidora intervino a fin de detener la agresión, resultando también agredida, resultando quebrados sus lentes.

Que, la consumidora el 29 de octubre de 2015, presenta reclamo ante el Sernac, iniciando con ello el proceso de mediación. Reclamo N° R2015H601471.

Que, la denunciada contesta reclamo con fecha 16 de noviembre de 2015, señalando que ha intentado comunicarse con la denunciante sin éxito.

Que, con lo expuesto se pone término al proceso de mediación, de forma desfavorable para el consumidor.

Que, la denunciada vulnera precisamente los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores.

Que, las normas infringidas de la Ley 19.496, son los artículos 3 letra c), letra d) y letra e), el artículo 15 y artículo N° 23 inciso 1° de la misma norma legal, vulnerando además, el derecho de dignidad de la consumidora.

Que, a fs. 50, 51, 52, 53 y 54 rola resolución N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013.

Que, a fs. 55 a 56 rola Resolución N° 405/54/2016, del 21 de enero de 2016, respecto de la subrogancia de Paulina cid Muñoz.

Que, a fs. 57 rola escrito presentado por Paulina Cid Muñoz, abogada, Directora Regional (S) de la Octava Región del Bio Bio del Servicio Nacional del Consumidor, quien comparece, asume representación procesal, patrocinio, revoca, acredita personería y acompaña documentos.

Que, a fs. 62 rola notificación de la denuncia de autos, personalmente a Cencosud Retail S.A, representada legalmente por Antonio Retamales Chávez, en su calidad de Gerente del Local.

Que, a fs. 63 rola acta de audiencia de comparendo de estilo, con la asistencia del denunciante SERNAC, representada judicialmente por la abogada doña Paulina Cid Muñoz y en rebeldía de la denunciada CENCOSUD RETAIL S.A. encontrándose legalmente notificada, según consta a fs. 62, la que se tiene como parte integrante de esta sentencia.

Se cito a las partes a oír sentencia.

#### **CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMAS PRESENTE.**

1. Que, el denunciante de autos es Paulina Cid Muñoz, abogada, Directora Regional (S) de la Octava Región del Bio Bio del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC, quien interpone denuncia infraccional por infracción a la ley 19.496, en contra de CENCOSUD RETAIL S.A., rut N° 84.671.700-5, representada legalmente por Jaime Alberto Soler Bottinelli, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50C inciso 3° y 50 letra D, ambos de la Ley N° 19.496, por él o la Administrador(a) del local o jefe de oficina.

2. Que, la denuncia se fundamenta en lo señalado en la parte expositiva de este fallo, esto es, vulnera los derechos básicos e irrenunciables de los consumidores, y además, el derecho de dignidad de la consumidora, en razón de lo ocurrido el día 27 de octubre del 2015.

3. Que, a la audiencia de comparendo de estilo, solo comparece la denunciante, Sernac, representada por la abogada Paulina Cid Muñoz, quien ratifica la denuncia infraccional de autos, la cual consta a fojas 39 y sgtes. en todas sus partes, con expresa condenación en costas y rinde prueba documental, consistente en los documentos acompañados en el Segundo Otrosí de la denuncia infraccional, las cuales constan a fs. 1 a 38 de autos, consistente en:

- . Resolución afecta N° 060 de fecha 01 de junio de 2015, que rola fs. 1 a 2.
- . Caso N° R2015H601471, de fecha ingreso 29/10/2015, rolante a fs. 3
- . Referencia R2015H601471, materia informa procedimiento mediación, a fs. 4.
- . Referencia R2015H601471, materia traslado, a fs. 5.
- . Referencia R2015H601471, materia traslado con insistencia, a fs. 6.
- . Referencia R2015H601471, materia informa insistencia de fecha 13/11/2016, que rola a fs. 7.
- . Referencia R2015H601471, materia solicita medios de prueba, a fs. 8.

- . Referencia R2015H601471, materia informa cierre caso, proveedor no acoge, a fs. 9.
- . Carta Servicio al Cliente Santa Isabel, contesta reclamo N° R2015H601471, dirigida a Servicio Nacional del Consumidor, a fs. 10.
- . Comprobante de recepción de denuncia, a fs. 11.
- . Comprobantes de atención SAPU, de Eliana Sepúlveda López, Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, todos de fecha 27/10/2015 y que rolan a fs. 12 a 15.
- . Parte Denuncia ante la fiscalía de Concepción, de fecha 28/10/2015, a fs. 15 a 22.
- . Set fotográfico, digital, que da cuenta de lesiones y daños, rolante a fs. 23
- . Dos Comprobantes de ingreso solicitud asociada a una causa SIAU, efectuadas por Eliana Sepúlveda López, la primera y por Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, la segunda, y que rolan a fs. 24 a 26.
- . Informe radiológico del Hospital Guillermo Grant Benavente, respecto del paciente Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 27.
- . Documento de atención urgencia (DAU) respecto de Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 28.
- . Solicitud de exámenes Formulario N° 3, respecto de Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 29.
- . Solicitud de interconsulta o derivación, rolante a fs. 30.
- . Solicitud de exámenes Formulario N° 1, respecto de Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 31.
- . Solicitud de exámenes Formulario N° 2, respecto de Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 32.
- . Solicitud de exámenes electrocardiograma, respecto de Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 33.
- . Hoja de admisión – recaudación, a fs. 34.
- . Unidad de imagenología, orden examen, a Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda, a fs. 35.
- . Comprobantes de ingreso solicitud asociada a una causa SIAU, de fs. 36.
- . Escrito presentado por Eliana Sepúlveda López a Sr. Fiscal adjunto, a fs. 37.
- . Escrito presentado por Eduardo Enrique San Martín Sepúlveda a Sr. Fiscal adjunto, a fs. 38.

4. Que, la Ley N° 19.496, dispone en el artículo 3 “Son derechos y deberes básicos del Consumidor:”, 3 letra c, “El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;”, 3 letra d “La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;”, 3 letra e “El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”, artículo 15; “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. 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.", y el artículo 23 "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Serán sancionados con multa de cien a trescientas unidades tributarias mensuales, los organizadores de espectáculos públicos, incluidos los artísticos y deportivos, que pongan en venta una cantidad de localidades que supere la capacidad del respectivo recinto. Igual sanción se aplicará a la venta de sobrecupos en los servicios de transporte de pasajeros, con excepción del transporte aéreo."

5. Que, en cuanto a los hechos, dable es indicar, que a fs. 10, rola respuesta de la denunciada al Servicio Nacional del Consumidor que en su parte pertinente señala: "... luego de recabados los antecedentes correspondientes, podemos informar a Ud. que el respectivo local ha llamado al cliente al número registrado en el presente reclamo sin resultados positivos, ... esto es con el fin de formalmente otorgar las explicaciones correspondientes, además de expresar las disculpas por cualquier eventual mal rato que hubiere sufrido. Cabe mencionar que con respecto a los hechos ocurrido en nuestro establecimiento Carabineros de Chile, se hizo cargo del respectivo procedimiento. "

6. Que, el denunciado no asistió al comparendo ni dio razón de sus dichos señalados en la cara respuesta transcrita en parte en el considerando precedente.

7. Que, con el mérito de lo obrado en el proceso especialmente lo señalado por el denunciado en la carta respuesta transcrita en el considerando 5 y la prueba rendida por la denunciante, de acuerdo a la sana crítica el Tribunal concluye que el día y hora señalado por la denunciante, efectivamente la denunciada, incurrió en la conducta infraccional que la incrimina.

Y, con arreglo, además a lo dispuesto en los artículos 1,3,4,7,9 a 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1,12,14,52, y 55 de la Ley 15.231 y artículos 1, 2, 3,15, 23, 24, 26 , y demás pertinentes de la Ley 19.496.

**SE DECLARA:**

A.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta a lo principal del escrito de fs. 39 y sgtes y **SE CONDENA** a CENCQSUD RETAIL S.A., rut N° 84.671.700-5, representada legalmente por Jaime Alberto Soler Bottinelli, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50C inciso 3° y 50 letra D, ambos de la Ley N° 19.496, por él o la Administrador(a) del local o jefe de oficina, todos ya

seleuta (70)

individualizados, por haber infringido el artículo 3, 3 letra c), 3 letra d), 3 letra e), 15 y 23 de la ley 19.496, **al pago de una multa de 10 unidades tributarias mensuales**, al valor de la unidad tributaria mensual a la fecha del pago efectivo, multa que deberá ser pagada dentro del plazo de cinco días de notificada la presente sentencia, en la tesorería municipal de la Ilustre Municipalidad de San Pedro de la Paz.

Si CENCOSUD RETAIL S.A., rut N° 84.671.700-5, representada legalmente por Jaime Alberto Soler Bottinelli, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50C inciso 3° y 50 letra D, ambos de la Ley N° 19.496, por él o la Administrador(a) del local o jefe de oficina, no pagare la multa impuesta dentro del plazo de quinto día de notificada la presente sentencia, su representante legal Marcelo Eduardo Escobedo Klein, sufrirá por vía de sustitución y apremio un día de reclusión nocturna por cada un medio de unidad tributaria mensual, los que no podrán exceder de quince días y que se contarán desde que ingrese al establecimiento de reclusión correspondiente.

**B.- Que, se condena en costas** respecto de la denuncia a **CENCOSUD RETAIL S.A.**, rut N° 84.671.700-5, representada legalmente por Jaime Alberto Soler Bottinelli, o bien representada conforme lo prescrito en los artículos 50C inciso 3° y 50 letra D, ambos de la Ley N° 19.496, por él o la Administrador(a) del local o jefe de oficina, por haber resultados totalmente vencidos.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Laurisa Ojeda Molina, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de San Pedro de la Paz, autorizada por la Sra. Secretaria Subrogante del Tribunal.

