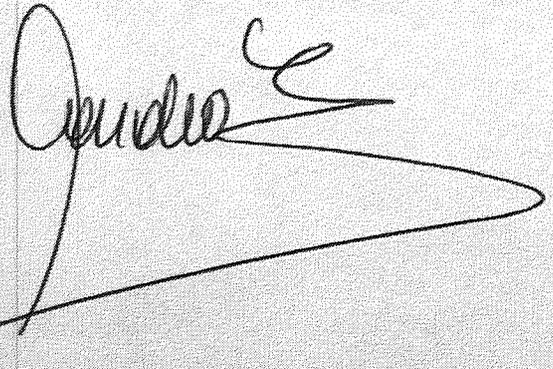


JUZGADO POLICIA LOCAL

EL MONTE

Certifico que se encuentra debidamente ejecutoriada la sentencia. El
Monte, once de septiembre de dos mil dieciocho.

Actuado 4/2/18

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read "Audrey" followed by a long horizontal flourish.

Impulsa y me/107



**JUZGADO DE POLICIA LOCAL
EL MONTE**

FÓJAS: 66/sesenta y seis
CAUSA ROL: 298-2016

EL MONTE, a siete de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS: Estos antecedentes; denuncia infraccional de fojas 1 a 9, de fecha 29 de diciembre 2016, interpuestas por Juan Carlos Luengo Pérez, Abogado, Director Regional Metropolitano SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, domiciliado en calle Teatinos No.333, Pis comuna de Santiago en contra de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., con domicilio para efectos en Nataniel Cox N°620, comuna de Santiago; y que en autos se trata de establecer responsabilidad que correspondiere a la denunciada, por infracción a los artículos 15 y 23 inciso 1ero de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en las circunstancias que:

A fojas 2, la parte denunciante de SERNAC señala que el Servicio tomó conocimiento de los hechos a través de un reclamo formulado por doña Camila Fernández Ahumada Luna, C.I. 19.211.834-4, domiciliada en Sargento Candelaria N°324, Los Héroes, comuna de El Monte, quien sostuvo en reclamo de fojas 7 que el día 4 de septiembre de 2016, alrededor de las 12:00 horas la consumidora habiendo realizado diversas compras en las dependencias de la denunciada ubicada en Avda. Los Libertadores N°316, comuna de El Monte, al momento en que se dispuso salir del recinto se le acercó un guardia de seguridad individualizado como Peter González quien la retuvo y le solicitó que exhibiera la boleta de compra y abriera la bolsa siendo revisada frente a otros consumidores para finalmente comprobar, con la boleta, que la consumidora había pagado por todos sus bienes, configurándose de este modo, sendas infracciones a los artículos 15 y 23 inciso 1ero de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Admitidas las acciones a tramitación, a fojas 33 y siguientes consta la celebración de un comparendo de conciliación, contestación y prueba de rigor, con la asistencia de las partes denunciante y denunciada de autos, ambas representadas por sus respectivos apoderados. Efectuado el llamado a conciliación, éste no se produjo.

La parte denunciante ratificó la denuncia interpuesta en autos, solicitando sea acogida la demanda condenada en definitiva la denunciada al máximo de la multa establecida en la ley. La denunciada contestó por escrito la denuncia infraccional en fojas 36 a 40, señalando, en síntesis, que en la especie no se han verificado los tipos infraccionales establecidos por el legislador, habiéndose respetado en todo instante la dignidad y derechos de la consumidora Sra. Camila Ahumada L. por parte del personal de seguridad del supermercado.

En fojas 11 a 22, consta la prueba documental presentada, con citación, por la parte denunciante y en fojas 41 la documental de la denunciada, en ambos casos con citación.

A fojas 32 y 33 consta la testimonial presentada por la denunciante, de Marcelo Gamalier Ibarra Sandoval C.I. 13.813.018-5, tachado de contrario.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1° Que en esta causa, se trata de establecer la responsabilidad contravencional que correspondiere a la denunciada HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., por infracción a la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente al artículo 15 de esta Ley, en cuanto a que el sistema de seguridad y vigilancia de la empresa proveedor no habría respetado la dignidad y derechos de un consumidor, ni el procedimiento de seguridad exigido, ya que la consumidora Camila Ahumada Luna, ya individualizada, luego de haber efectuado el pago en la caja, y aprestándose a salir del recinto, un agente de seguridad la retuvo, exigiéndole la boleta de la compra y que abriera la bolsa que contenía los productos, siendo que la boleta de compra emitida comprende el detalle y la suma que correspondiere a la totalidad de los productos adquiridos.

2° Que, no se encuentra controvertido en autos el hecho que la consumidora pagó oportunamente la totalidad de los productos adquiridos en el establecimiento, no incurriendo en ilícito alguno al respecto. En efecto, la denunciada admite, al describir la relación de los hechos, la contestación de la denuncia infraccional en fojas 36, que ésta jamás ha sospechado comisión de algún delito por parte de la consumidora. Por lo demás, en fojas 8 de autos se encuentra agregada copia de la boleta electrónica N° 213516592, de la compraventa efectuada el día 4 de septiembre de 2016, en sucursal de HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. Los Libertadores N° 316, comuna de El Monte, en que se detalla cada uno de los productos adquiridos, por un total de \$9.459, documento no objetado de contrario.

Frute yalo 168

3° Que, a fin de determinar si la denunciada 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 del reclamo formulado por la consumidora y la constancia policial, documentos acompañados en las fojas 17 y 21, respectivamente, la testimonial de fojas 32, en la cual el testigo señala que al momento de pasar la clienta y habiéndose activado las alarmas existentes, efectivamente se le solicitó en ese momento la boleta de compra de los productos adquiridos

4° 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.

5° 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 clienta solicitándole la exhibición de la boleta de compra en un lugar del establecimiento como es la salida, en que circula habitualmente una cantidad importante de personas, imputándole implícitamente la posible comisión de un ilícito en el establecimiento, constituye un menoscabo para la querellante en su dignidad y derechos, en particular su derecho a la honra.

6° 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 un posible equivocación en la apreciación de los hechos por parte del personal de seguridad y vigilancia, no constituye eximente de responsabilidad contravencional ni civil.

7° Que, en consecuencia, la denunciada HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. 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 consumidora Camila Ahumada Luna, ya individualizada, lo que constituye una infracción al inciso 1ero del artículo 15 de la Ley N°19.496.

8° 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 5 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

Y TENIENDO PRESENTE: lo dispuesto por los artículos 3° letras c) y d), 15, 24, 26 y 50 siguientes de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos pertinentes de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local de la Ley 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; se declara que se condena a HIPERMERCADOS TOTTUS S.A., ya individualizado, al pago de una multa de beneficio fiscal de OCHO UTM, por infracción al artículo 15, incisos primero y segundo de la Ley N° 19.496.-

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



SANDRA ORELLANA ROJAS
SECRETARIA TITULAR



JAIME ROSAS CHUAQUI
JUEZ TITULAR