TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, tres de abril del año dos mil dieciocho

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 137.744-W a partir del parte policial N° 1543 que da cuenta de infracción a la ley 19496. Se presentó ante Carabineros la ciudadana doña PILAR DEL CARMEN SOTO BARRO, c.n.i. 17.983.184-8, con domicilio en calle Simón Bolívar N° 2045, Temuco, exponiendo que en circunstancias en que concurrió al Supermercado Cugat ubicado en Aníbal Pinto N° 272, Temuco, al salir del establecimiento fue retenida por los guardias de seguridad Jorge Luis Saldaña y Francisco Nolasco Marivil Yebul, la acusaban de sustracción de licores, la tomaron por los brazo y le registraron su bolso, por lo que siente que su dignidad como persona se vio afectada. El parte policial señala como guardias a don Jorge Luis Saldaña Jara. c.n.i. 16.854.676-8 y a don francisco Nolasco Marivil Yebul. c.n.i. 15.400.137-9, ambos con domicilio en Aníbal Pinto N° 278, Temuco.
 - 2.- Que, a fs 4 presta declaración indagatoria doña PILAR DEL CARMEN SOTO BARROS, ya individualiza. Ratifica el parte policial en todas sus partes. Señala que cerca de las 14,30 horas ingresó al Supermercado con el propósito de comprar detergente Omo , y que estando en el pasillo de útiles de aseo llamó a su mama a fin de señalarle que el detergente estaba en oferta , luego toma el detergente Omo en oferta además de un aromatizador y una pastilla para el marca Poet , luego se dirigió a las cajas , después de haber pagado y cuando se disponía a salir del Supermercado interceptada por dos guardias de seguridad le toman de manera enérgica y fuerte el brazo y le indican que la tenían que detener , que no podía salir del supermercado y le preguntan en qué lugar había escondido los licores y que devolviera la botella de pisco que llevaba escondida , uno de ellos toma la cartera y la registra sin abrirla . Llamó a sus padres, los que estaban cerca. Su padre hablo con los guardias, no lo tomaron en cuenta, luego trató de hablar con el encargado del local, quién quedó de ver las cámaras. Posteriormente

su madre conversó con el jefe de los guardias quién reconoció que los guardias se había pagado "un condoro", Como no obtuvo respuesta de parte del local querellado hizo la denuncia ante Carabineros. Expresa que al día siguiente en compañía de Pedro Muñoz, su pololo, conversaron con el Administrador del Supermercado, a quién le explican que había sufrido una vulneración de sus derechos por parte de los guardias, a lo que les dijo" que esto no podía suceder y que iba a revisar las cámaras de seguridad de ese día" y luego les daría una respuesta.

- **3.- Q**ue a fs 8 y siguientes doña **PILAR DEL CARMEN SOTO BARROS**, ya individualizada, interpone querella por infracción a la Ley Nº 19.496 en contra de la **SOCIEDAD COMERCIALIZADORA CUGAT LIMITADA**, **cuyo** nombre de fantasía es **SUPERMERCADO CUGAT**, **rut 76.110.780-1**, representada, por el administrador del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en calle Aníbal Pinto N° 272, Temuco por haber vulnerado disposiciones de la Ley 19496.
- 4.- Que, la querellante expone que el día 1 de abril 2017, a las 14,20 horas ingreso al local de la querellada con el fin de efectuar compras. Estando en el pasillo de utensilios de aseo llama a su madre para consultarle si le interesaban algunas ofertas, toma algunos productos y se dirige a la caja, canceló un total de \$ 11.960. Finaliza el proceso en las cajas y se dirige a la salida del local donde la esperaban sus padres para regresar juntos a casa pero bruscamente y de sorpresa guardia de 1.75 cm la toma del brazo y hace que se detenga antes de salir del local , le impide su salida , le habla de muy mala forma le dice " deténgase señorita", para donde cree que va , no puede salir dígame al tiro donde lleva los alcoholes, donde se los hecho", repite esto en varias ocasiones , en voz muy alta , todos los clientes escuchaban , le toca la cartera y bolsa negra que llevaba en el lado izquierdo de su brazo, queriendo registrar lo que llevaba en ella Expresa que ella reclamaba y que luego llega otro guardia, el que también le pregunta por las botellas de pisco. Muy molesta por la situación les reitera que ella nada ha hecho y que la dejen ir, la retienen culpándola de robo de alcoholes, por lo que llamó a su papa le cuenta lo que le ocurre y su padre le dice que ira enseguida. Llega su padre y madre, consultan con lo guardia lo que sucede. Realizan muchas gestiones para hablar con el administrador, al final se acerca

un caballero que dice ser el jefe de los guardias, le explican lo sucedido y el responde que los guardias se pegaron un "condoro", reconoce lo ocurrido, pero no le presta mayor atención. Como nadie de gerencia les da una respuesta llaman a Carabineros , los que llegan al lugar, le indica que necesitaba hacer una denuncia ya que la han retenido a la entrada del supermercado acusándola injustamente de robo de alcoholes, Carabineros le explica que ellos están ahí porque hay detenidos, posterior a su vejación retuvieron a otra persona que si estaba robando , era de otra nacionalidad . El Carabinero Jorge Sánchez finalmente le toma la denuncia y como a las 17,00 hrs se pudio retirar del lugar. El día 3 de abril regresa con su novio Pedro Muñoz a solicitar una respuesta a Cugat, ella se queda fuera del local, ya que no quería revivir todo lo ocurrido, quién se entrevista con el administrador del Supermercado, le relata los hechos indicándole lo afectada que ella se encuentra, se comprometió a darle una respuesta, lo que nunca ocurrió, dejando así entrever que es nulo el interés de la parte querellada de resarcirle su dolor. Expresa que la querellada infringió disposiciones de la Ley 19496 y solicita se le apliquen el máximo de las sanciones establecidas en la Ley, con costas. notificación de la querella consta a fs 34.

- **5.-** Que, a fs 21 don Arturo Edgardo Araya Rodríguez, Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, en su calidad de representante legal, y en virtud de lo dispuesto en el art 58 inc 3 de la ley 19496 se hace parte en estos autos.
- **6.-** Que, a fs. 39 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los Abogados de la parte querellante, querellada y en rebeldía del SERNAC. La parte querellante ratifican su querella en todas sus partes, con costas. La parte querellada contesta mediante minuta escrita, solicitando sea agregada a los autos.
- **7.-** Que, la querellada al contestar, a fs 48, solicita el rechazo de la querella en todas sus partes. Niegan expresa y formalmente todos los hechos y afirmaciones contenidas en la demanda. Señala ser efectivo que una cliente de sexo femenino con fecha 01 de abril del presente año realizó una compra en el supermercado Cugat, cerca de las 14,19 hrs. Señala ella que fue retenida por el guardia de seguridad don

Patricio Cabré (ex jefe de seguridad), el que solo le consultó en forma verbal por unos productos que mantenía y donde los había dejado, en ningún momento se le acuso de hurto ni menos aún se le llevó a la sala de detenido, en ningún momento la clienta fue detenida por el guardia , ni se llevó a cabo un procedimiento por sospecha de hurto. Explica luego el procedimiento existente en caso de que algún cliente sea culpable de alguna falta. Tampoco es efectivo que la cliente haya sido registrada por guardia alguno, ni menos sus pertenencias personales. Manifiesta ser efectivo que Carabineros ingreso al Supermercado, pero fue por otro procedimiento. Agrega que el Supermercado cuenta con un libro de reclamo, el que fue revisado por y no existe ningún reclamo realizado por la el administrador querellante. Añade que no existe vulneración a ninguna de las disposiciones de la ley 19496 y solicita se rechace la querella en todas sus partes, con costas.

- 8.- Que, la parte querellante en apoyo de su accionar rinde prueba documental ratificando el documento acompañado a su querella y que rola a fs 19 de autos. Rinde prueba testimonial mediante las declaraciones a fs 40 de don Rodolfo Bernardo Soto Rickemberg, c.n.i. 10.576.798-6; a fs 44 doña Yeni Fernanda Muñoz Utreras, c.n.i. 16.847.583-7 y a fs 46 don Pedro Pablo Andrés Muñoz Martínez, c.n.i. 16.579.305-6, todos legalmente examinados, los que dan razón de sus dichos y que no fueron tachados por la contraria. El Tribunal analizando las declaraciones de los dos primeros testigos aprecia que se trata de testigos hábiles, contestes, legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, de sus respectivos testimonios el Tribunal aprecia y adquiere la convicción que tienen un conocimiento personal de los hechos por lo que le acordará valor probatorio a sus testimonios. No le acordara valor alguno a la declaración del testigo que declara a fs 46 por cuanto no estuvo en el local de la querellada el día en que ocurrieron los hechos.
- **9.-** Que, la parte querellada rinde prueba documental acompañando con citación de la contraria y bajo el apercibimiento legal que corresponda los documentos que detalla a fs 40.
- **10.-** Que, a fs 63 rola acta de la audiencia de percepción documental decretada a fs 61.

- **11**.- Que, el Tribunal está llamado a establecer si en el actuar de los guardia de seguridad de la querellada existió o no infracción al art 15 de la ley 19496.
- **12.-** Que, así las cosas se hace necesario revisar la legislación vigente a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496.
- 13- Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. Por su parte el art 15 prescribe que " los sistemas de seguridad y vigilancia que, de conformidad a las leyes que lo regulan , mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas "
- 14.- Que, por todo lo razonado en los considerando anteriores y analizando los antecedentes allegados, especialmente las pruebas rendidas en los autos, conforme a las reglas de la sana crítica, ello en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción de que la querellada, infringió el art 15 de la Ley 19496, por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones correspondientes.

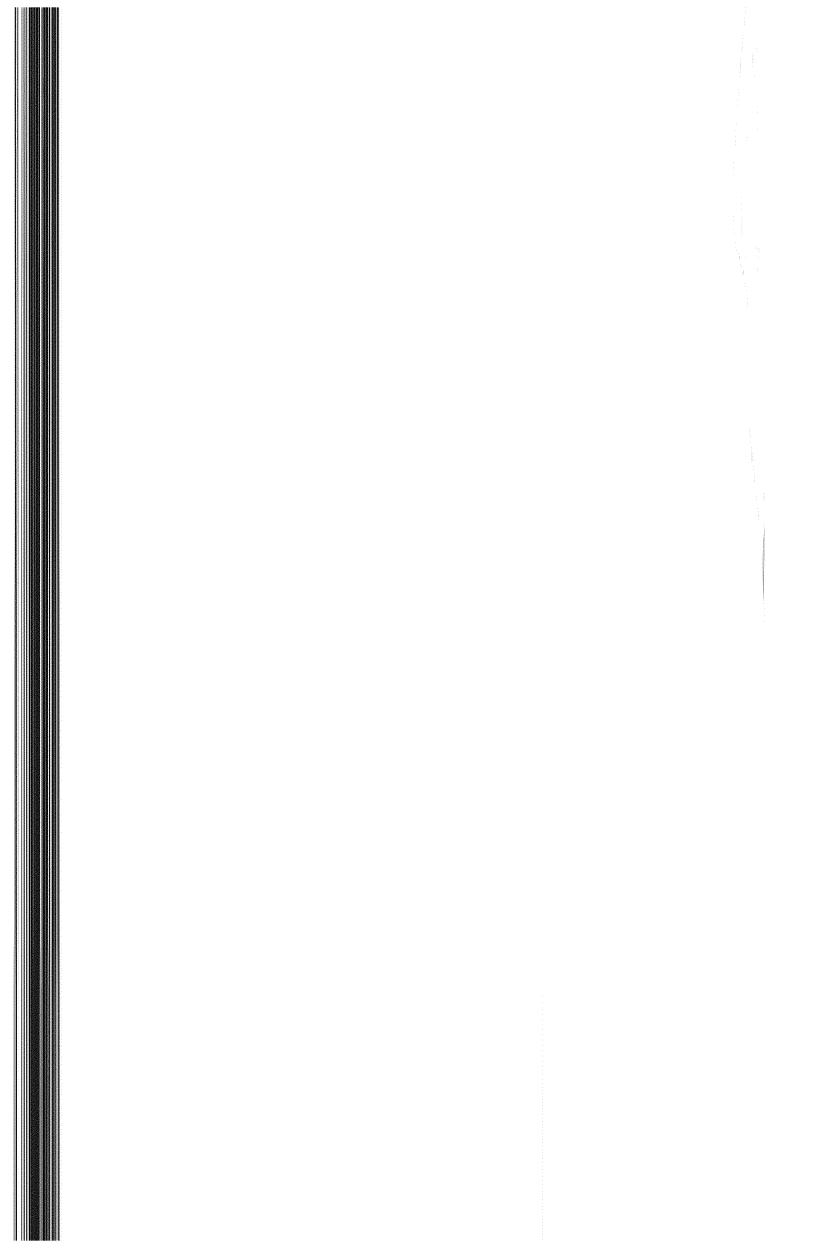
EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

15.- Que, a fs 14 y siguientes la actora en lo infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la SOCIEDAD COMERCIALIZADORA CUGAT LIMITADA, cuyo nombre de fantasía es SUPERMERCADO CUGAT, rut 76.110.780-1, representada, por el administrador del local o jefe de oficina, ambos con domicilio en calle Aníbal Pinto N° 272, Temuco. Fundamente su accionar en los hechos expuestos en lo principal de su presentación de fs 1, los que por razones de economía procesal da por enteramente reproducidos. Acciona de \$ 6.000.000 por concepto de daño moral, el que está representado por las molestias, el sufrimiento, la afectación sicológica y espiritual que le han causado los hechos denunciados en

contra de la demandada. Demanda, asimismo reajustes, intereses y costas.

- **16.-** Que, la demandada al contestar la demanda, a fs 51 y siguientes, solicita el rechazo de la demanda, con costas. Expresa que los hechos esgrimidos no son efectivos y que los motivos esgrimidos para solicitar el rechazo consta en la contestación de la querella, los que por economía procesal da por cabalmente reproducidos y ratificados.
- **17.-**Que, en los autos se ha establecido la responsabilidad infraccional del querellado por tanto y conforme al orden jurídico vigente debe responder por los perjuicios causados.
- 18.-Que, en cuanto al daño moral solicitado y considerando que este tiene por objeto compensar por la vía económica las molestias, menoscabo que se ha ocasionado a una persona y que este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano y se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o síquico como consecuencia de un acto externo que le ha producido aflicción y siendo un hecho cierto que la actora con motivo de los hechos denunciado sufrió desasosiego, modestias que debe ser resarcido por la vía indemnizatoria por lo que el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar en la suma de \$ 1.000.000.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts. 1 n° 1, 3, 15, 24, 26 y 50 A) de la Ley N° 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 se declara: 1-Que, ha lugar, con costas, a la denuncia de fs 1 y a la querella infraccional interpuesta en contra del proveedor SOCIEDAD COMERCIALIZADORA CUGAT LIMITADA, cuyo nombre de fantasía es SUPERMERCADO CUGAT, rut 76.110.780-1, condenándosele a pagar una multa de 20 UTM de beneficio fiscal, por las infracciones cometidas al art 15 de la Ley N° 19. 496., conforme a lo señalado en el considerando décimo cuarto de esta sentencia. 2. Si el infractor condenado retardare el pago de la multa impuesta aplíquesele, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley N° 18.287. 3. Que, ha lugar, con costas, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra del proveedor SOCIEDAD COMERCIALIZADORA CUGAT LIMITADA, cuyo nombre de fantasía es SUPERMERCADO



| | | | : | |
|--|--|--|---|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | The state of the s | | |
| | | | | |
| | | Proposasi | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

CUGAT, rut 76.110.780-1, condenándosele a pagar al actor por concepto de daño moral la suma total de \$ 1.000.000 conforme a lo señalado en el considerando décimo octavo de esta sentencia. 4. Que, la suma ordenada a pagar deberá reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de ejecutoria de la sentencia, hasta el último día del mes anterior al que se efectué el pago y devengará los intereses corrientes bancarios

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley Nº 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE, EN SU OPORTUNIDAD: ROL N° 137.744-W

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR AUTORIZA MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER, SECRETARIA SUPLENTE

SIENDO LAS HORAS NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN

SECRETARIA A DON JOYTS SO BREDO

RESOLUCION CHE ANTECEDE Y FIRMA

DI COPIA

17. 360. 830-3.

.

CERTIFICO: Que encontrándose tácitamente notificada la querellante y demandante civil en virtud del artículo 55 del Código de Procedimiento Civil, al haber solicitado el cumplimiento de la sentencia y liquidación del crédito, dicha sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol Nº 137.744-W**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiséis de abril de dos mil dieciocho.

MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER

Secretaria Suplente