

22 ENE. 2019

REGION DE ANTOFAGASTA

31

listo

Calama a nueve de mayo de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 01, rola querella y demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta por doña Sandra Álvarez Acevedo, en contra del proveedor Johnson, representada para estos efectos por don Carlos Aguilera, ambos con domicilio en calle Ramírez N°1960 de la ciudad de Calama, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: que, el día 15 de agosto del año 2017, cerca de las 17:00 horas, al terminar de realizar sus compras, va saliendo del local y en ese momento suenan los detectores, el guardia revisa sus pertenencias y le muestra la boletas de las compras realizadas el mismo día y el día anterior en el local, a lo cual señala que la estaba robando, solicita se pueda poner en contacto con su hija que se encontraba al exterior y quien tenía las otras boletas, el guardia de seguridad no accede y de manera violenta es retenida, quien indica a viva voz que se encontraba robando al interior del local, todo esto en presencia de las demás personas, luego le toma el brazo bruscamente y la encierra cerca de 30 minutos en un lugar de poco espacio, manifestándole en todo momento que había comprado los productos, luego de minutos llega su hija con los documentos faltantes y me dejan salir; producto del trato quedo con dolores asistiendo a urgencia del Hospital donde le diagnosticaron lesiones leves. En el primer otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de Johnson, representada para estos efectos por don Carlos Aguilera, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal y viene en solicitar la suma de \$8.000.000.- por concepto de daño moral.

Que, a fojas 05, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 07 de marzo de 2018, a las 09:30 horas.

A fojas 22, el abogado Nolberto Jesús Vargas Rojas, en representación de Mega-Johnson's S.A., contesta querella



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en los siguientes términos: el día lunes 15 de agosto de 2017, la querellante de autos señala en su denuncia infraccional, que supuestamente habría concurrido hasta la tienda Johnson's ubicada en calle Ramírez N°1960, Calama, con el objeto de realizar algunas compras. Posteriormente, la actora señala que en el instante que se encontraba en el sector de la salida de la tienda, y previa activación de la alarma de seguridad, presuntamente y sin motivo aparente, habría sido imputada por hurto por parte de un guardia de seguridad, cuyo nombre no indica, quien en dicho momento sólo se habría encontrado realizando funciones en el local de su representada. Cabe mencionar que en ningún caso, se comprometió la dignidad o derechos de la actora de autos, menos aún, se efectuó de manera inadecuada. Tampoco se le imputo la comisión de delito alguno ni mucho menos que ésta fuese retenida en el local de su representada dado que el referido guardia de seguridad sólo se acercó a la denunciante infraccional con el único fin de consultarle, en forma educada y de buena manera, por el pago de determinadas especies. Negando los hechos como lo expone la actora.

A fojas 29, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Sandra Álvarez Acevedo y por la parte querellada y demandada civil Johnson's Calama, el abogado don Nolberto Vargas Rojas, quienes manifiestan: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querella infraccional y demanda civil en todas sus parte. La parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita y solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Prueba Documental; la parte querellante y demandante, y en este acto viene en acompañar los siguientes documentos: Dato de urgencia; boletas de compra; copia de denuncia; copia de requerimiento en la Fiscalía, la parte querellada y demandada no rinde pruebas. Prueba testimonial, no se rinde. Se pone fin a la audiencia.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado querella por infracción a la ley 19.496, en contra de Johnson's, en razón de lo siguiente argumentos de hecho y fundamentos de derecho: que el día 15 de agosto de 2017, cerca de las 17:00 horas, al realizar compras en la tienda Johnson's, al salir del local, en ese momento fue interceptada por un guardia de seguridad quien le imputa la comisión de un delito, sin perjuicio que la actora le manifestó lo contrario en todo momento, reteniéndola cerca de 30 minutos, causándoles lesiones de carácter leves.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la querella se acompaña prueba documental, consistente en las boletas que acreditan la compra, dato de emergencia que acredita las lesiones de carácter leves, copia de la denuncia y del requerimiento en fiscalía, con el respectivo procedimiento monitorio del Juzgado de Garantía de Calama.

TERCERO: Que, la parte querellada contesta querella infraccional, mediante minuta escrita: rechazando las afirmaciones del libelo de la denunciante, señalando que los hechos no fueron como lo señala y que el actuar del guardia de seguridad fue de manera amable y dentro de los límites que exige la ley.

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la querellada y demandada vulneró los derechos de la actora como los son en primer lugar la dignidad de ésta, al ser acusada de un hecho ilícito en presencia de los demás consumidores que se encontraba en el local perteneciente a la querellada; a su vez, es víctima de un menoscabo físico y psíquico por parte del actuar del guardia de seguridad, en razón que sufre lesiones de carácter leves las cuales son diagnosticadas por un facultativo médico del Hospital Carlos Cisternas de la ciudad, documento que rola a fojas 07; a



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

mayor abundamiento Johnson's, mediante su equipo de seguridad vulnera la libertad ambulatoria de la actora al ser retenida ésta por cerca de 30 minutos en un lugar reducido y sin que la afectada pudiera salir del mismo; la conducta realizada por el proveedor, mediante el personal ya indicado, vulnera derechos protegidos y amparados por la Constitución Política de la Republica, estando consagrados tales en el artículo 19 N° 1 y 7 letra b) y c) del carta magna, normas que restringen la detención de las personas y señalan quienes son los funcionarios competentes para realizar esta; aquella norma está en estricta concordancia con el artículo 3 letra c) y d) de la Ley que protegen los Derechos de los Consumidores. Estas situaciones se encuentran totalmente acreditadas en autos, ya que la querellante mediante prueba documental, demuestra que fue víctima de lesiones. A mayor abundamiento a fojas 18 rola sentencia dictada en juicio monitorio por el Juzgado de Garantía de Calama, en el cual se acreditan los hechos denunciados en autos, teniendo este sentenciador la convicción de que los antecedentes denunciados fueron como los relata la pretensora de marras, dándole tal órgano jurisdiccional la calidad de consumado al ilícito contemplado en el Art. 495 N°5 del Código Penal, todo esto en relación con la denuncia de la afectada; existiendo por tanto, una contravención al ordenamiento jurídico nacional y a la Ley que protege y ampara los derechos de los consumidores, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley 19.496 atribuida al querellante.

QUINTO: Atendido lo expuesto, se acogerá la querella de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor prestando un servicio de mala manera, vulnerando los derechos de la actora, estando dicha conducta en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, se ha presentado demanda civil en contra de Johnson's S.A., solicitando por concepto de daño moral, la suma de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

\$8.000.000.-, o lo que estime este sentenciador de conformidad a derecho.

SEPTIMO: Que, la demandada contesta la demanda civil de indemnización de perjuicio, mediante minuta escrita, manifestando: Que, respecto a la demanda civil señala que los hechos no fueron como los señala la actora, ya que el actuar del guardia de seguridad fue amable y no vulnerando los derechos de la persona.

OCTAVO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado. El daño se ha producido en razón de que el proveedor no respeta los derechos de la consumidora, causándole graves perjuicios a la misma, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por la actora, fijando como daño moral la suma de \$8.000.000.- en virtud de que efectivamente fue probado en autos, las diversas vulneraciones que fue objeto Álvarez Acevedo.

NOVENO: Que, se condena en costas a la demanda por haber sido totalmente vencida en autos.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; y art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal, Art. 19 N°1 y 7 letra b) y c) de la C.P.R. y 2314 del Código Civil,

SE DECLARA:

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Mega-Johnson's S.A., a una multa ascendente a 50 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor Mega-Johnson's S.A.; fijando



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

por concepto de daño moral la suma de \$8.000.000.-. Suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que, se condena en costas a la parte demandada.

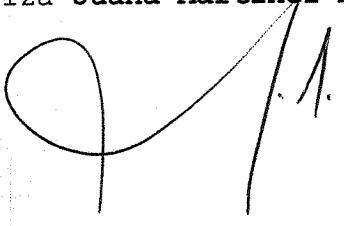
IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N°47.819.-

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza **Juana Martínez Alcota**, Secretaria (S).



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

jhc/

Antofagasta, a cinco de septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, previa sustitución en lo resolutivo de la sentencia del guarismo "23" de la antepenúltima línea de ese párrafo por el de "24", y se tiene, además, presente:

El uso de la facultad contemplada en el artículo 35 de la Ley 18.287, estimando equitativo rebajar el monto de la multa que se ha impuesto en su máximo, en circunstancias que no existen antecedentes que así lo permitan, por lo que se rebajará a la cantidad de diez (10) Unidades Tributarias Mensuales, que resulta más acorde con los antecedentes que constan en el proceso.

Asimismo, la suma regulada por daño moral en la sentencia, equivale al cien por ciento de lo pretendido por la demandante, pero como no existe una cuantificación precisa de la afectación no patrimonial sufrida, la misma debe regularse prudencialmente en un monto inferior.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en las Leyes 19.496 y 18.287 y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA sin costas** del recurso la sentencia apelada de fecha nueve de mayo de dos mil dieciocho, escrita a fojas 31 y siguientes, **CON DECLARACIÓN** que se rebaja la multa impuesta a Mega-Johnson's S.A. a diez (10) Unidades Tributarias Mensuales; y el daño moral a indemnizar deberá ser por la suma de cinco millones de pesos (\$5.000.000).

Regístrese y devuélvanse.

Rol 114-2018 (PL)

Virginia Elena Soublette Miranda
Ministro
Fecha: 05/09/2018 11:03:07

Manuel Antonio Diaz Munoz
Ministro
Fecha: 05/09/2018 11:03:07



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Presente y uno - 6

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Virginia Elena Sublette M., Manuel Antonio Diaz M. y Abogado Integrante Fernando Orellana T. Antofagasta, cinco de septiembre de dos mil dieciocho.

En Antofagasta, a cinco de septiembre de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 12 de agosto de 2018, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.