

Puente Alto a catorce de Mayo del año dos mil dieciocho.

VISTOS:

En mérito de la denuncia de fs. 1, la declaración indagatoria de fs. 3 y 13, prestada por doña **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, abogada, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, y por doña **PAULA FERNANDA FARIÑA VALENZUELA**, C.I. N° 18.358.771-4, empleada, domiciliada en calle Guayacán N° 0188, Villa Comandante Faverio, Puente Alto, acta de audiencia de conciliación y prueba de fs. 21 y siguiente, resolución que dejó los autos para fallo a fs. 39 y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO:

1° Que a fs. 1, doña **PAULA FERNANDA FARIÑA VALENZUELA**, ya individualizada, interpuso denuncia en contra de **SUPERMERCADO HIPER LIDER LTDA.**, representado por don Rodrigo Cruz Matta, factor de comercio, C.I. N° 6.978.243-4 y por don Alejandro Saenger Padilla, economista, C.I. extranjeros N° 23.746.288-2, domiciliados en Avenida Presidente Eduardo Frei Montalva N° 8301, Quilicura, señalando que con fecha 9 de julio de 2017, al momento de cancelar sus productos en caja express, llevando 11 productos, el guardia de seguridad del lugar le señaló que no podía pagar en dicha caja. Agrega que la supervisora la autorizó a pagar en la caja express en dos boletas, pero el guardia le dijo a la cajera que no recibiera el pago, negándole la salida del recinto. Luego de pagar afirma que se acercó otro guardia en forma prepotente exigiéndole la boleta, insultando a un menor de edad que la acompañaba y a sus otros acompañantes. Por último señala que la amenazó con llamar a carabineros y que finalmente fue ella quien los llamó;

2° Que a fs. 3, prestó declaración doña **FRANCISCA MARCHANT LETELIER**, señalando que no les constan los hechos denunciados, ya que no se indican los nombres de los guardias y no se les individualiza de forma alguna, por lo que no se puede saber si aquellos pertenecen a la empresa o son externos. Niega además que su representada o sus dependientes hayan causado menos cabo o maltrato a los consumidores. Por otra parte agrega que no les consta la calidad de consumidor de la denunciante y que cumpla con los requisitos exigidos por la ley, negando por último toda responsabilidad de su representada;

3° Que a fs. 13 prestó declaración indagatoria doña **PAULA FARIÑA VALENZUELA**, quien ratificó la denuncia y señaló que efectivamente el día 9 de julio de 2017 a las 20:00 hrs aproximadamente concurrió al supermercado y al momento de pagar en caja, un guardia de seguridad le negó el acceso a la misma. Agrega que el guardia le señaló que la caja era solo para un máximo de 10 productos y ella llevaba 15, por lo que le explicó al guardia que pagaría con dos boletas, ya que la acompañaba su pareja Ivette Verdejo, quien efectuaría el otro pago. Continua

señalando que la cajera recibió el pago, pero el guardia insistió en el hecho que no podían pagar en dicha caja y las amenazó con llamar a carabineros. Afirma que al retirarse del recinto, el guardia llamó a otro guardia mas, quien se acercó a exigirle la boleta y a insultarla groseramente, junto a su acompañante y a un menor de edad. Por ultimo señala que al salir de la caja llamó a carabineros e hizo el reclamo en el libro de atención al cliente, pero que le negaron el nombre del guardia y que posteriormente denunció ante el SERNAC;

4° Que a fs. 21 se efectuó el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante de doña **PAULA FARIÑA VALENZUELA** y de la denunciada **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA.**, asistida por su apoderada Francisca Marchant Letelier, quien contestó señalando que no le constan los hechos denunciados, además de afirmar que de la propia declaración de la denunciante se extrae que el supuesto actuar del guardia no fue arbitrario, debido a que señala que la caja era para un máximo de 10 productos y ella llevaba 15. Por lo que niega responsabilidad de su representada y solicita se le absuelva de toda multa o se le aplique una multa baja.

La parte denunciante rindió la prueba testimonial consistente en la declaración de doña **Ivette Francisca Verdejo Vásquez**, quien en su calidad de pareja de la denunciante señaló que el 14 de julio de 2017 a las 20:00 hrs se encontraba en el Supermercado Lider acompañada de Paula Fariña, momento que al pagar 12 productos en la caja express se le acercó un guardia indicándole que se cambiara de caja, debido a que dicha caja era solo para 10 productos. Pagando finalmente en dos boletas entre ella y su acompañante, pero el guardia les exigió mostrar la boleta, quien la hizo sentir como ladrona, por lo que se descontroló y llamaron a carabineros. Agrega que luego realizó el reclamo en atención al cliente, pero que no le dieron el nombre del guardia. Y Asimismo se rindió la declaración de doña **Verónica Del Carmen Vásquez González**, quien en calidad de madre de Ivette Verdejo señaló que el día y hora de los hechos se encontraba en dicho supermercado pagando sus productos, momento en que divisó a su hija discutiendo con un guardia, dándose cuenta al acercarse, que el guardia no le permitía a su hija pagar en la caja. Luego de que su hija y su acompañante pagaran con dos boletas, afirma que otro guardia no las dejó salir, ya que les pedía las boletas. Luego agrega que uno de los guardias insultó a su hijo menor de edad, por lo que llegó carabineros, quienes les informaron que dejaran un reclamo, pero nadie les dio los nombres de los guardias.

Que a fs. 22 la parte denunciada opuso tacha en contra de la testigo doña **Ivette Francisca Verdejo Vásquez**, tacha establecida en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, fundándola en que la testigo es pareja de la parte que la presenta hace más de 3 años, por lo que carece de imparcialidad, tacha que debe ser acogida por estar acreditado el vínculo de íntima amistad, de la propia declaración de la testigo.

Se rindió la prueba documental de la parte de Paula Fariña Valenzuela, consistente en boleta de compra, copia de reclamos, copia de carta a SERNAC. Asimismo la parte denunciada hizo observaciones a la prueba testimonial, en el sentido de indicar que según las declaraciones de los testigos habría sido Ivette Verdejo quien fue objeto de los hechos denunciados, y formuló objeciones a la prueba documental, debido a que al ser copias simples no le consta la autenticidad de los documentos.

La parte denunciada de Administradora de Supermercados Hiper Ltda., no rindió prueba. Por último la parte denunciante solicitó grabaciones del supermercado;

5° Que a fs. 40 rola respuesta a oficio de Walmart, el cual informa que no existen imágenes de las grabaciones solicitadas;

6° Que no existiendo diligencias pendientes por resolución de fs.39 se dejaron los autos para fallo, volviendo al mismo estado a fs. 41;

7° Que, conforme con lo dispuesto por el artículo 1° N° 1 de la Ley 19.496, señala que para los efectos de esta Ley, se entenderá por consumidores o consumidor: "las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios..."

Que en el presente caso, el particular quien interpuso la denuncia arrojándose la calidad de consumidor fue doña Paula Fariña Valenzuela, quien señaló en su libelo "que con fecha 9 de julio de 2017 al momento de cancelar mis productos en caja express, el cual llevaba 11 productos, el guardia de seguridad se acercó en forma prepotente exigiendo que no podía cancelar en estas cajas", es así que tanto en la denuncia como en la ratificación de la misma, asegura el hecho que un guardia quería impedirle pagar en la caja express, como asimismo le exigía la boleta mediante insultos y malos tratos. Sin embargo de la declaración de la testigo **Ivette Francisca Verdejo Vásquez**, se desprende merito suficiente para determinar que fue esta última quien fue objeto de los hechos denunciados, y a mayor abundamiento según da cuenta el documento acompañado a fs. 16 por la denunciante, comparece doña Ivette Verdejo realizando un reclamo escrito, con fecha 9 de julio de 2017 en contra de supermercado Lider.

De lo antes expuesto queda acreditado en autos que quien reviste el carácter de consumidor y realizó un acto de consumo, fue doña Ivette Verdejo Vásquez y asimismo que doña Paula Fariña Valenzuela fue acompañante de la misma, ya que incluso consta en autos solo una boleta de productos pagados con fecha 9 de julio de 2017, careciendo de este modo la denunciante, de la calidad de consumidor y por lo tanto titular de las acciones establecidas en la Ley 19.496.

En consecuencia este sentenciador desestimaré la denuncia, por cuanto doña Paula Fariña Valenzuela, no reviste la calidad de consumidor conforme lo establece el artículo 1 N° 1 de la Ley 19.496.

TENIENDO PRESENTE:

Además, los principios generales de la prueba y lo que disponen los artículos 1.698 y 2.314 y siguientes del Código Civil, 14 y 17 de la Ley 18.287 y 50 y siguientes de la Ley 19.496.

RESUELVO:

1° Que se acoge la tacha interpuesta a fs. 22 de acuerdo a lo expuesto en el considerando 4° de esta sentencia.

2° Que no ha lugar a la denuncia de fs. 1, de acuerdo a lo expuesto en el considerando séptimo de esta sentencia.

Notifíquese legalmente esta resolución.

Ejecutoriada que sea esta sentencia, remítase copia autorizada de ella al SERNAC.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 561.643-4.-

DICTADA POR DON JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA XIMENA ANDREA HORMAZABAL GONZALEZ
SECRETARIA TITULAR

CERTIFICO: Que esta copia está conforme con su
documento original, que he tenido a la vista
Puente Alto, 27 de Abril de 2018

