



Antofagasta, veintidós de febrero de dos mil diecinueve.

VISTOS:

1.- Que, a fojas cuatro y siguientes, comparece don JORGE ANDRES DIAZ GARCIA, colombiano, pasaporte N° AU673849, domiciliado en Avenida Antonio Rendic N° 3532, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor “SUPERMERCADOS SANTA ISABEL” o “CENCOSUD RETAIL S.A.”, representado para los efectos del artículo 50 C inciso primero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el administrador del local o jefe de oficina don IVAN BRICEÑO, ignora profesión u oficio, todos con domicilio en calle Baquedano N° 750, de esta ciudad, por incurrir en infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Señala el compareciente que el día 18 de octubre de 2018, a eso de las 13,43 horas, estaba comprando en el local del proveedor denunciado diversos productos que se indican en la boleta N° 1317349698, y después de pagarlos lo detuvo abrupta y violentamente la encargada de pérdidas de la tienda, doña Galilea del Carmen Osorio Guajardo, cédula de identidad N° 9.035.636-4, afirmando y gritando a viva voz que “devolviera los quesos que me había robado”, llamando la atención de todo el público presente. Manifiesta que, ante tan molesta situación, le respondió señalando que él no había robado nada, y un vigilante de la empresa PROSEGUR, don Daniel Angel Maldonado Loaiza, cédula de identidad N° 19.494.020-3, en forma grosera y poco imparcial, aseguraba en calidad de testigo que el actor se había robado los productos, por lo que lo hicieron vaciar completamente su bolso en el mismo lugar con toda la gente mirando, sin siquiera proporcionarle un lugar adecuado para efectuar el procedimiento de seguridad por el supuesto delito imputado al actor, relatando detalladamente todo lo que ocurrió posteriormente hasta el término del proceso de revisión de sus pertenencias sin que se encontraran los supuesto productos hurtados, y uno de los testigos don Ronny Eduardo Agurto Agurto, llamó a la fuerza pública para que interviniera, alentándolo a que presentara un reclamo ante el SERNAC, lo que hizo el 19 de octubre de 2018, respondiendo el proveedor denunciado el 29 del mismo mes y año, en los términos que transcribe en su presentación. Expresa que estos hechos configuran una infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letras c), d) y e), 12, 15, y 23 inciso primero de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que en definitiva se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la ley antes referida, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “SUPERMERCADOS SANTA ISABEL” o “CENCOSUD RETAIL S.A.”, representado por don IVAN BRICEÑO, ya individualizados, y en mérito a las argumentaciones de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se le condene al pago de las sumas de \$20.000.- por concepto de daño material correspondiente a los gastos que indica, y \$1.000.000.- por concepto de daño moral, provocado por la aflicción, pesar, molestias, vejamen, deshonra y vulneración de los derechos a que se vio expuesto el actor, con más los reajustes e intereses que dichas sumas devenguen, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas catorce, rola escrito del denunciante y demandante en que señala que el representante del proveedor denunciado y demandado es actualmente don MARCELO ROA BELMAR, del mismo domicilio antes señalado.

3.- Que, a fojas treinta y cuatro y siguientes, rola comparendo de prueba con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Jorge Andrés Díaz García, y de la apoderada del proveedor denunciado y demandado civil, habilitada de derecho doña Lorena Francisca Troncoso Romero, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda de autos en cada una de sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. La apoderada del proveedor denunciado y demandado civil evacua el traslado conferido mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante de este comparendo, y pide el rechazo de ambas acciones, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en autos de fojas 1 a 3, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos doña YESSENIA QUINTEROS RAMIREZ, colombiana, soltera, vendedora, cédula de identidad para extranjeros N° 20.607.137-K, domiciliada en Avenida Rendic N° 3532, y don RONNY EDUARDO AGURTO AGURTO, chileno, casado, vendedor, cédula de identidad N° 13.219.241-3, domiciliado en calle Estación General Baquedano N° 316-A, Villa San Lorenzo, ambos de Antofagasta. La primera deponente, interrogada previamente, es tachada por la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por haber declarado que tiene una relación íntima con el denunciante, lo que la hace inhábil para declarar. Evacuando el traslado de la tacha opuesta por la contraria, el denunciante solicita su rechazo atendido a que ella estuvo presente cuando ocurrieron los hechos denunciados, siendo su declaración de mucha importancia para la resolución de este juicio. El tribunal deja la resolución de la tacha para definitiva, y ordena interrogar a la testigo. La compareciente declara que el día de los hechos, cerca del mediodía, se encontraba con Jorge comprando algunos lácteos y conservas en el Supermercado Santa Isabel, y todos los productos los llevaron al sector de cajas en un carrito dispuesto por el supermercado, y como ninguno de ellos llevaba bolsas, guardaron toda la mercadería una vez pagada en su mochila y, cuando ya se iban, pasada la línea de las cajas, una pareja de guardias se acercó a Jorge, eran una mujer y un hombre, y la mujer le dijo a Jorge que sacara de la mochila los quesos que se había robado, y ambos le contestaron que no habían robado nada, y les pidieron que mostraran la mercadería que iba en la mochila a lo que accedieron pues estaban seguros que nada habían hecho, y como no había suficiente espacio en el mesón para ponerla él le preguntó que donde quería que la depositara, y ella le respondió que donde pudiera, por lo que tuvo que hacerlo en el piso. Agrega que durante todo ese rato ella reclamaba del mal trato, y el guardia varón también decía que se habían robado unos quesos y la gente empezó a juntarse a observar lo que pasaba, después de sacar toda la mercadería y vaciar la mochila, se dieron cuenta que no iban quesos, y Jorge estaba muy molesto y le dijo al guardia si quería revisara su polerón, lo que éste hizo sin encontrar nada, luego de lo cual les dijeron que guardaran sus cosas y se fueran, a lo que ella reaccionó diciendo que si eso era todo, si les iban a pedir disculpas o algo así, o por lo menos

que les recogieran la mercadería del piso y la pusieran en la mochila, a lo que la mujer se negó. Manifiesta que la gente que se encontraba presenciando esta situación les decían que llamaran a carabineros, que no era posible ese tipo de maltrato, y un señor que estaba observando les dijo que esperaran en el lugar porque él había llamado a carabineros, y cuando ellos llegaron les pidieron los nombres a los guardias, y les aconsejaron que fueran al SERNAC a hacer la denuncia, pero ellos no hicieron un parte policial. El testigo Agurto Agurto, sin tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que el día de los hechos, cerca de las 13,30 horas, entró al Supermercado Santa Isabel ubicado entre las calles Matta y Ossa, y escuchó a un guardia que estaba en la entrada hablando por radio que decía que unas personas jóvenes estaban cargando quesos y cecinas, y él pasó por el pasillo de los quesos y cecinas y efectivamente vio que había dos personas ni tan jóvenes, un hombre y una mujer, que estaban robando productos que metían en la cartera de la mujer, y luego de hacer su compra regresó a las cajas y se dio cuenta que los guardias estaban reteniendo al joven presente en este comparendo, el que estaba acompañado de su polola, y delante de todo el público y personal del supermercado le hicieron vaciar su mochila y le decían que se había robado unos quesos, ante lo cual él intervino y les dijo que los que estaban robando eran otras personas más adultas las que él vio, y que ya no se encontraban en el supermercado. Agrega que la forma en que se hizo el procedimiento fue muy déspota, y la señora que lo estaba realizando dijo ser la encargada de pérdidas, y reclamaba en contra de los extranjeros, haciendo este procedimiento delante de toda la gente sin encontrar nada luego de lo cual les dijeron que no era necesario llamar a carabineros, por lo que el testigo llamó a carabineros quienes llegaron al lugar y sólo tomaron algunos nombres pero no hicieron una denuncia, y ante su insistencia ellos le indicaron a esta pareja que se presentaran en el SERNAC a hacer su reclamo. Finalmente, la encargada de pérdidas del supermercado les dijo a los tres que, de allí en adelante, tenían prohibida la entrada al supermercado, y el guardia se puso atrevido con el testigo señalando que no debía meterse, y los carabineros les señalaron que no podían prohibirles el ingreso sin una orden judicial. La apoderada del proveedor denunciado y demandado ratifica el documento acompañado en el segundo otrosí de su minuta, con citación.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### En cuanto a la tacha:

Primero: Que, a fojas 35 en el comparendo de prueba, la apoderada del proveedor denunciado y demandado dedujo tacha en contra de la testigo Yessenia Quinteros Ramírez, fundada en la causal N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por haber declarado tener una amistad íntima con el denunciante, por lo que solicita no se reciba su declaración por ser inhábil.

Segundo: Que, al evacuar el traslado conferido de la tacha opuesta por la contraria, el denunciante y demandante civil solicitó el rechazo de ella puesto que la deponente estuvo

presente cuando ocurrieron los hechos denunciados en autos, siendo su declaración de mucha importancia en la resolución de este juicio.

Tercero: Que, atendido el mérito de autos y lo expuesto por las partes, el tribunal rechazará la tacha deducida en contra de la testigo Quinteros Ramírez por ser la deponente presencial de los hechos sobre los que ha declarado en un proceso infraccional, lo que la habilita para declarar en esta causa.

En cuanto a lo contravencional:

Cuarto: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 3, denuncia infraccional de fojas 4 y siguientes, y declaración de los testigos doña Yessenia Quinteros Ramírez y don Ronny Eduardo Agurto Agurto, de fojas 35 a 38 de autos, se encuentra acreditado en autos que el denunciante don Jorge Andrés Díaz García concurre el día 18 de octubre de 2018, a eso de las 13,43 horas, al establecimiento comercial del proveedor denunciado ubicado en calle Baquedano N° 750, de esta ciudad, a comprar diversas mercaderías, acompañado de doña Yessenia Quinteros Ramírez, y luego de pasar por caja y pagar los productos adquiridos fue retenido por la funcionaria doña Galilea del Carmen Osorio Guajardo y el vigilante de PROSEGUR don Daniel Angel Maldonado Loaiza, funcionarios de seguridad del local del denunciado quienes le imputaron haber sustraído unos quesos de dominio del proveedor, procediendo a realizar un procedimiento de control y verificación de las mercaderías que el actor transportaba, en presencia de todas las personas que se encontraban o pasaban por el lugar, comprobando que la acusación no era efectiva, oportunidad en que uno de los testigos que presencié estos hechos llamó a carabineros, funcionarios que concurren al lugar sin formular denuncia alguna, sugiriendo al actor concurrir hasta el SERNAC a formular un reclamo por esta conducta contravencional de los guardias antes individualizados, hechos que considera infringen las disposiciones de los artículos 3° letras c), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, en el comparendo de prueba la apoderada del proveedor denunciado evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la denuncia en todas sus partes, en mérito a las razones de hecho y de derecho que expone, alegando en particular la falta de legitimación pasiva del proveedor denunciado en consideración a que, los guardias de seguridad que intervinieron en estos hechos, pertenecen a una empresa externa que presta servicios al proveedor denunciado, y en consecuencia es dicha empresa la que debe responder por las acciones u omisiones realizadas por cada uno de sus trabajadores, y su representada no tiene ninguna responsabilidad por no haber cometido ninguna infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496.

Tercero: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 19.496, que establece que 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, y 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. Que, la conducta de los empleados antes individualizados se apartó de esta normativa toda vez que retuvieron al actor y le dieron un trato indebido al imputarle la comisión de un delito de hurto, sin que hayan acreditado que éste hubiere sido sorprendido cometiendo un delito flagrante, actuación que, por lo demás, la hicieron en presencia de su conviviente y de las personas presentes en el lugar como clientes, haciéndole vaciar el bolso en que transportaba las mercaderías que había adquirido sin encontrar ningún producto que pudiese haber sido mal habido, convirtiéndolo en víctima de una acusación infundada como autor de un hecho ilícito, actuación que realizaron los guardias sin adoptar ninguna medida de seguridad o privacidad que implicara un respeto a la dignidad y derechos del consumidor, ni llamando a carabineros para que, conforme a la ley, realizaran el procedimiento establecido. Que la alegación de falta de legitimación pasiva planteada por la parte denunciada y demandada, carece de todo fundamento legal puesto que, conforme lo dispone el artículo 15 de la Ley N° 19496, 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, pudiendo los proveedores tener su propio sistema de seguridad y vigilancia, organizado de acuerdo a las disposiciones legales que los regulan, o contratar a un tercero para que le preste el servicio, lo que no significa que, en este caso, la responsabilidad derivada de una infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496 recaiga sólo en dicha empresa externa, liberándose el proveedor de toda responsabilidad en las infracciones que se cometan, las que siempre le afectarán por ser dicho proveedor quien mantiene en su establecimiento comercial estos sistemas de vigilancia, independiente de lo que se establezca o resuelva entre esas partes, conforme a los contratos existentes suscritos por ellas.

Cuarto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal da por sentado que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 19.496, toda vez que el sistema de seguridad y vigilancia del establecimiento comercial denunciado no respetó la dignidad ni los derechos del denunciante Díaz García, reteniéndolo en el establecimiento para revisar los objetos de su propiedad que en ese momento portaba, imputándole un presunto hurto de especies que nunca fue probado, infracción que se encuentra sancionada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, a fojas 4 y siguientes, don JORGE ANDRES DIAZ GARCIA, ya individualizado, dedujo en el primer otrosí de su presentación, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “SUPERMERCADOS SANTA ISABEL” o “CENCOSUD RETAIL S.A.”,

representado para estos efectos por don MARCELO ROA BELMAR, también individualizados, solicitando en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos que se le condene al pago de la suma de \$20.000.- por daño material, y \$1.000.000.- por concepto de daño moral, con los reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas de la causa.

Sexto: Que, a fojas 30 y siguientes, en el comparendo de prueba la apoderada de la parte demandada civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita solicitando, en el primer otrosí de su libelo, el rechazo de la demanda en todas sus partes, con costas, por las argumentaciones que expresa y, en especial, porque esa parte no ha incurrido en ninguna de las contravenciones a la Ley N° 19.496 que se le imputan.

Séptimo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificada la infracción denunciada, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Jorge Andrés Díaz García, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$700.000.- por concepto de daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado al actor la conducta del proveedor denunciado y demandado, y el menoscabo sufrido por el demandante al haber sido afectado gravemente en su dignidad y derechos por una actuación injustificada del personal de seguridad que mantenía el proveedor denunciado en su local comercial, suma que se fija por el tribunal en el monto indicado apreciando la entidad de los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor, quien ha debido soportar una actuación irregular y abusiva de los funcionarios aludidos que lo han violentado psicológicamente. Que, el tribunal acogerá la petición del demandante en el sentido que la suma demandada por daño moral devengará intereses corrientes desde la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la ejecución de la sentencia. Que, se rechaza la demanda en cuanto a lo pedido por daño material, por no haberse rendido prueba alguna que acredite ni su existencia ni su monto.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3°, 15, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

#### SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la tacha deducida a fojas 35 en contra de la testigo doña Yessenia Quinteros Ramírez.
- 2.- Que, se CONDENAN al proveedor denunciado "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado para estos efectos por don MARCELO ROA BELMAR, ya individualizados, al pago de una MULTA de SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 4 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 15 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.

- 3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Municipalidad de Antofagasta**, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don JORGE ANDRES DIAZ GARCIA, ya individualizado, y se condena al proveedor "CENCOSUD RETAIL S.A.", representado para estos efectos por don MARCELO ROA BELMAR, también individualizados, al pago de la suma de \$700.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones denunciadas, y se rechaza la demanda en cuanto a lo pedido por daño material, de conformidad con lo expuesto en los considerandos de esta sentencia que anteceden.
- 5.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante civil en el sentido que la suma demandada por daño moral devengará intereses corrientes, los que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.
- 6.- Que, no se condena en costas a la parte demandada civil por no haber sido totalmente vencida.
- 7.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.120/2019.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

