

**TALCA, uno de Febrero de dos mil diecinueve.-**

**Por entrada con esta fecha a mi despacho.-**

**VISTOS:**

A fojas a 4 a 21 don **DAVID ALEJANDRO PADILLA ARELLANO**, Cédula Nacional de Identidad N°15.199.640-K, domiciliado en calle 19 ½ Poniente N°0541, de la ciudad de Talca, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de **EASY RETAIL S.A.**, representado legalmente por don **GERMÁN BASTIDAS MELO**, ambos con domicilio calle El Arenal N°0411 de la ciudad de Talca, acciones que funda en los antecedentes que, en términos generales, a continuación se señalan:

Manifiesta que el día 19 de Febrero de 2018, siendo aproximadamente las 15:15 horas, concurrió a dependencias del establecimiento comercial Easy S.A, con la finalidad de adquirir materiales de construcción, ya que desarrolla una actividad económica en calidad de contratista en obras civiles en el ámbito de la construcción, por lo que es cliente inscrito en los registros de esta casa comercial como "cliente habitual", lo que conlleva por lo general fuese atendido por una caja especial denominada "caja empresas", las cuales se encuentran ubicadas en la línea de cajas en el costado derecho del mencionado local, la que es atendida por un vendedor.

En dicha oportunidad el denunciante compró diversos materiales, esto es "cerámica y cables eléctricos", según consta en factura N°17120033, buscando en el local los materiales y accesorios que necesitaba, para luego concurrir a las cajas empresa y pagar el precio de los productos que llevaba en el carro de compras, sin embargo, se puso a conversar con el vendedor, "y por desconocimiento e involuntariamente quedó en el carro un set pequeño de puntas de taladro, el que desafortunadamente no lo vio al pasar el resto de los



SENTENCIA  
EJECUTORIA

productos por caja, una vez hecha la compra procede a guardar los cables en bolsas, dejándolas en el carro, volviendo con el mismo a la sala de ventas del local para hacer retiro de las cajas de cerámica que estaban ya pagadas", hecho esto se dirige al área de patio de constructor para cargar su camioneta, y chequear con personal de seguridad del local comercial los materiales comprados, para retirarse del lugar, pero al momento que el guardia visa los productos con la factura de compras, le señala que "falta una cosa por pagar", por lo que el denunciante revisa los productos con la factura percatándose que efectivamente no se había incorporado a la factura un set de puntas de taladro, de un valor aproximado de \$9.000., debido a esta situación, el denunciante habla con el guardia, mencionándole que volvería a pagarlos, ya que le faltaba comprar otras cosas, por lo que el guardia habría aceptado, sin embargo, posterior a la conversación el mismo guardia le dice que le tiene que acompañar, atendido a que "las cámaras de seguridad registraron que se había guardado algo en los bolsillos", por lo que el denunciante expresó su molestia, diciéndole que diariamente compraba en dicho local y que nunca le había pasado algo así, que era un error, por lo que el guardia se lo llevó a una sala donde "encierran a los ladrones o mecheros encerrándome en lugar disponiendo que no debía decir ni hablar con nadie", y que en ese momento procedería a chequear los videos captados por las cámaras de seguridad, manteniéndolo en dicho lugar "por aproximadamente una hora con treinta minutos", mientras tanto su vehículo permanecía con las llaves puestas en el patio constructor del local y con las cosas compradas. Habiendo transcurrido aproximadamente una hora y media, llega Carabineros al lugar, ingresando a la sala en la cual se encontraba, preguntándole lo ocurrido, por lo que el denunciante les exhibió su cédula de identidad y les explicó los hechos, posteriormente se dirigieron a revisar las



SENTENCIA  
EJECUTORIA

cámaras de seguridad, quedando encerrado por otros 10 a 15 minutos más. Posteriormente vuelve Carabineros a la sala donde se encontraba el sr. Padilla, liberándolo, toda vez que “analizados por dichos funcionarios los registros de videos captados por las cámaras de seguridad de aquel día, en ningún momento mostraron que yo me hubiese echado algún producto a mis bolsillos, por lo que la detención era infundada.” Una vez libre el denunciante le solicita a una trabajadora del local, hablar con el guardia el cual lo detuvo y lo encerró, o con el encargado de local, a fin exigir las explicaciones correspondientes, y que le devolvieran la factura de los productos comprados, pero esta le indica que en el lugar no había guardia ni jefatura presente a esa hora, haciéndole entrega ella de la factura de su compra considerando el denunciante que quedó en evidencia una conducta renuente hacia su persona y una notable falta de responsabilidad en los hechos acaecidos. Sin perjuicio de lo anterior, y ante la respuesta otorgada por la funcionaria éste solicita los datos del jefe de local y del jefe de guardias, contestándole la funcionaria que no podía dar nombres.

Posteriormente es el mismo personal de Carabineros quienes le indican el derecho de denunciar los hechos, dirigiéndose junto a ellos a la Tenencia La Florida, con el objeto de estampar la denuncia correspondiente.

Que, a la fecha de la presentación de las acciones le empresa no ha dado explicación alguna sobre los hechos que se denuncian y menos se ha hecho responsable de los daños que generó al denunciante por la detención ilegítima, sintiéndose menoscabado y vulnerado en sus derechos como persona y como consumidor.

En derecho, manifiesta que se han infringido por el denunciado los artículos 15, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496. Además del artículo 19 de la Constitución Política de la República en sus



numerales 1, 2, 3, 4 y 7. Civilmente demanda la cantidad total de \$15.000.000.- (quince millones de pesos), por concepto de daño moral, más reajustes, y las costas de la causa.

Las acciones antes referidas fueron debidamente notificadas según consta de estampado volante a fojas 24, y contestadas mediante minuta escrita en comparendo de estilo, volante de fojas 36 a 41 de autos.

A fojas 52 a 60, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental, testimonial, confesional y diligencias que constan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

##### A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte denunciante encuadra los hechos narrados en la infracción por parte de la denunciada en los artículos 7 inciso 2°, art. 15, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496.-

SEGUNDO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 36 a 41, la parte denunciada, contestando la denuncia, solicita el rechazo de la misma, con costas argumentando -en términos generales- que, la denunciante fundamenta su presentación en el artículo 15 de la Ley 19.496, en cuanto a que el personal de seguridad del establecimiento de su representada habría afectado o comprometido la dignidad y derechos del denunciante, lo que en forma alguna corresponde a la realidad, negando tajantemente dicha circunstancia. Señalando además que el 19 de Febrero de 2018, personal de la empresa que presta servicios externos de seguridad para el establecimiento se acerca al denunciante con el único fin de consultarle, en forma



SENTENCIA  
EJECUTORIA

educada y de buena manera por el pago de determinadas especies, solicitándole la exhibición de la boleta de compra del producto.

Que, en ningún caso se comprometió la dignidad o derechos del denunciante de autos, menos aun se efectuó de manera inadecuada, tampoco que le imputó la comisión de delito alguno, o que se le hayan registrado las pertenencias personales al denunciante, ni mucho menos que este fuese retenido en el local. Sin embargo, ante la imposibilidad del denunciante de exhibir boleta de compra del producto, los guardias del local solicitan la presencia de Carabineros de Chile, ya que potencialmente el denunciante podría haber cometido un supuesto delito de hurto, contemplado en el art. 432 del Código Penal, a fin que realizaran el procedimiento correspondiente, el cual fue llevado dentro del marco legal correspondiente.

Por otra parte, la denunciada sostiene que no existiría infracción a la Ley 19.496, en especial a la norma contenida en el art. 15, aludiendo que "jamás se afectó la dignidad y derechos del denunciante infraccional", y que en razón de las circunstancias y al no poder acreditar la compra, el personal de seguridad solicitó la presencia de Carabineros los cuales realizaron el procedimiento correspondiente.-

**TERCERO:** Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte denunciante, rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 3 y de 42 a 51 de autos.-

**CUARTO:** Que, esta misma parte produjo la prueba testimonial de don RODRIGO ANTONIO QUEVEDO BRAVO, don DAVID OMAR PADILLA HENRIQUEZ, y don ANGEL ANTONIO BRAVO MORALES, quienes legalmente juramentados, depusieron en la forma que consta de fojas 53 a 59 de autos.-

**QUINTO:** Que, asimismo, produjo la prueba confesional de don GERMAN BASTIDAS MELO, rolante a fojas 72 y 73, al tenor del pliego de posiciones de fojas 69 a 71 de autos.-



**SEXTO:** Que, a fojas 74 y 100 rola ORD. N° 14.446, ambos de 22 de Agosto de 2018, remitido al Tribunal por Fiscalía Local de Talca, en respuesta a la diligencia solicitada por la parte denunciante de autos, para la cual remite CD con la información solicitada.-

**SEPTIMO:** Que, a fojas 93 y 104, constan actas de audiencias de percepción instrumental, destinada a dar cumplimiento a la solicitud de la denunciada, en la que a fojas 93, consta que su contenido no corresponde a la solicitada en el Oficio N°541, el cual rola a fojas 67 de autos, ordenando el tribunal dejar constancia de su contenido que rola a fojas 89 a 92, además de pedir cuenta a la Fiscalía Local de Talca.

Que, a fojas 104, consta acta de la segunda percepción del CD, remitido por Fiscalía Local de Talca, dando respuesta al Oficio 541 de este Tribunal, el que contiene tres videos, en el primero de ellos tiene una "duración de 19 segundos, donde se ve un lugar físico que no se puede identificar o precisar el lugar, día y hora en la que se produjo la filmación, al parecer fue un patio de una tienda vendedora de artículos para la construcción. Se ve el perfil de una persona sentada que no se sabe que esta haciendo que a decir del abogado del denunciante esa persona es su cliente".

Segundo video con una "duración de 1 minuto, se ve al denunciante en el mismo lugar del video anterior que está con un carro de compras con algunos artículos, los cuales en un momento los hecha en una bolsa y también se ve que habla por celular".

Tercer video, "duración 26 segundos, se ve al denunciante con un carro de compras lleno de artículos que sobrepasan el tamaño y se ve que sale del lugar de filmación lugar que es el mismo de los videos anteriores".-

**OCTAVO:** Que, a fojas 85, rola ORD. N°2119, de 14 de Agosto de 2018, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación Región del Maule, en respuesta a la diligencia solicitada por la parte denunciante



SENTENCIA  
EJECUTIVA

de autos, en donde a fojas 84 se encuentra un certificado de filiación y antecedentes del denunciante.

Asimismo, a fojas 106 consta respuesta del Juzgado de Garantía de Talca, del oficio N°540 que rola a fojas 66, en el cual solicita el estado procesal de la causa RUC 1800176172-9, y de cualquier otro proceso por delito de robo o hurto donde tenga participación don David Padilla Arellano.-

**NOVENO:** Que, la parte denunciada de autos no ha rendido prueba de ninguna especie en el proceso.-

**DÉCIMO:** Que, efectuado un análisis de los antecedentes que rolan en el proceso conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, es dable señalar lo siguiente:

Que, con el mérito de los antecedentes de la causa, se establece como hecho no controvertido que el personal de seguridad y vigilancia de la denunciada retuvo a PADILLA ARELLANO en una sala especial, debido al supuesto ilícito perpetrado por la denunciante.

A su vez el artículo 15, inciso 1º de la Ley 19.496 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"*.

Asimismo en su inciso 2º, se dispone que *"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"*, es decir, el legislador confiere a estos establecimientos la facultad de tener y usar sistemas propios de seguridad para resguardar sus bienes, pero fija una limitante, esto es respetar los derechos y la dignidad de las personas, sumado al hecho de colocar sin demora a disposición de las



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

autoridades competentes a quien fuere sorprendido en la comisión de un delito flagrante.

Por consiguiente, el personal de seguridad que actuare fuera estos límites comete infracción, lo que corrobora en el inciso final del artículo 15, mencionando que la contravención a lo dispuesto en ambos incisos anteriores en la misma disposición, no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24 de la misma Ley.

Atendido lo anterior, el objeto de la litis consiste en determinar la infracción a la normativa de Derechos de Protección al Consumidor, específicamente si la denunciada actuó dentro del marco legal o se excedió en el ejercicio de tales facultades.

Con este propósito resulta fundamental establecer la hora de ocurrencia de los hechos, que tal como lo acredita el "*acta de entrega de detenido por civiles*", documento que rola a fojas 51, se estableció que la detención fue a las 15:20 horas por don Jorge Alejandro Torres Concha, encargado de control interno en el local de la denunciada, dándose entrega a la autoridad policial recién a las 17:00 horas. Además el documento de fojas 46 a 48, señala que el supuesto ilícito se realizó a las 15:10 horas, el día 19 de Febrero del año 2018, y el personal de Carabineros tomó conocimiento del hecho a las 16:45 horas aproximadamente del mismo día, por lo tanto transcurrió más de una hora y treinta minutos en que se tuvo detenido al cliente PADILLA ARELLANO en el establecimiento comercial denunciado.

Además en el mismo documento precedentemente singularizado, el encargado de las cámaras del local comercial denunciado, don Jorge Alejandro Torres Concha señala expresamente que ve al denunciado que ingresa al corral de herramientas y saca un producto ascendente a la suma de \$12.990.- y lo echa a su carro conjuntamente con otros productos, y al pasar por caja, no paga aquel objeto y al



SENTENCIA  
EJECUTORIA



controlarlo el guardia de seguridad y darse cuenta de que no pagó aquella herramienta, retienen a PADILLA ARELLANO a la espera de Carabineros. Posteriormente el personal policial a cargo de la diligencia verifica en las cámaras de seguridad que la especie presuntamente hurtada estuvo en todo momento en el carro, y que en ningún momento fue ocultado por el cliente, lo que hace presumir que todo se debió a un error involuntario del denunciante, reafirmado luego por la decisión de Fiscalía de aplicar "*principio de oportunidad*", la que fue comunicada al Juez de Garantía, con el objeto de no iniciar la persecución penal o abandonar la ya iniciada, debido a que los hechos denunciados cumplen con aquéllos requisitos legales por las que procede aplicarlo, todo lo cual rola de fojas 49 a 50 y 112 a 114 de autos.

A mayor abundamiento, la Ley autoriza a actuar sólo en caso de delito flagrante, es por ello que en caso de duda, el personal de seguridad debió abstenerse de la detención del cliente, el cual poseía el derecho a ser tratado en todo momento como inocente mientras no se pruebe lo contrario, principio que debe prevalecer por sobre aquella atribución que tienen los establecimientos comerciales, más aún cuando en la causa no consta indicio alguno de la comisión del ilícito.

En lo que dice relación con la prueba de los hechos controvertidos, la declaración voluntaria de PADILLA ARELLANO, otorgada ante Carabineros de la Tenencia La Florida, la cual rola a fojas 44 a 45, el parte denuncia Nº 287 de fojas 46 a 48, acta de entrega de detenido por civiles de fojas 51 y la declaración de los testigos Rodrigo Antonio Quevedo Bravo, David Omar Padilla Henríquez y Ángel Antonio Bravo Morales, quienes son contestes en señalar que efectivamente se detuvo a PADILLA ARELLANO en el local comercial por un presunto delito de hurto y que ello le ocasionó daño psicológico;



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

todos antecedentes que en su integridad acreditan la efectividad de los hechos denunciados.

Atendido lo razonado, el Tribunal considera que existiendo en el proceso elementos que evidencian infracción al citado artículo 15 inciso 1º y 2º por parte de la denunciada, a través de sus guardias de seguridad, al no respetar la dignidad y derechos del denunciante; y que además traspasó los límites permitidos en la detención, ya que no existe antecedente alguno que acredite la comisión de un delito flagrante, sumado a que el tiempo que estuvo retenido fue excesivo, trasgrediendo la celeridad que impone la Ley para poner al detenido a disposición de las autoridades competentes; es que necesariamente ha de acogerse la denuncia infraccional interpuesta don DAVID ALEJANDRO PADILLA ARELLANO en contra de EASY RETAIL S.A, representado legalmente por su Gerente General don GERMÁN VLADIMIR BASTIDAS MELO, por contravenir el artículo 15 de la Ley 19.496.-

**B) EN CUANTO A LO CIVIL:**

**UNDÉCIMO:** Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 4 a 21 don DAVID ALEJANDRO PADILLA ARELLANO, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra de EASY RETAIL S.A, representado legalmente por don GERMÁN BASTIDAS MELO, o por quien en la actualidad su nombre represente, a objeto de que sea condenado a pagarle la suma de \$15.000.000.- (quince millones de pesos), por concepto de daño moral, más los reajustes, y las costas del juicio.-

**DUODECIMO:** Que, habiéndose acogido la acción contravencional interpuesta en autos, se acogerá asimismo la acción civil incoada, en los términos que pasa a expresarse.-



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

**DÉCIMO TERCERO:** Que, en lo que dice relación con el DAÑO MORAL, esto es, la aflicción, molestias e incomodidades que naturalmente significó para el demandante la ocurrencia de los hechos denunciados, inevitable resulta concluir que tales avatares han de ser necesariamente compensados por la demandada, estableciéndolo así por lo demás el artículo 3 letra "E" de la Ley Nº 19.496. En tal sentido, el Tribunal regula prudencialmente la indemnización por daño moral que la demandada deberá pagar por este concepto al actor en la suma de \$1.000.000.- (un millón de pesos).-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre Procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

**SE DECLARA:**

1.- Que, SE ACOGE la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 4 a 21 de autos, por don DAVID ALEJANDRO PADILLA ARELLANO, y, en definitiva, se condena a EASY RETAIL S.A, representado legalmente por el Gerente de Local don GERMÁN VLADIMIR BASTIDAS MELO, o quien ostente tal calidad, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496; a pagar una multa a beneficio Municipal ascendente a UTM 15, por infracción al artículo 15 de la Ley 19.496.-

2.- Que, SE ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 4 a 21 de autos, por don DAVID ALEJANDRO PADILLA ARELLANO y, en definitiva, se condena a EASY RETAIL S.A, representado legalmente por el Gerente de Local don GERMÁN VLADIMIR BASTIDAS MELO, o



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

quien ostente tal calidad, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496; a pagar al demandante una indemnización de perjuicios ascendente a \$1.000.000.- (un millón de pesos) por concepto de daño moral, suma que será reajustada conforme al índice de precios al consumidor desde la fecha en que la presente sentencia quede ejecutoriada hasta su pago efectivo.-

3.- Despáchese orden de reclusión diurna por 15 jornadas, en contra del Gerente de Local de EASY RETAIL S.A don GERMÁN VLADIMIR BASTIDAS MELO, o quien ostente tal calidad, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496, si la sentenciada no pagare la multa impuesta dentro del quinto día, lo anterior por vía de sustitución y apremio y en conformidad a lo prescrito en los artículos 23 y 28 de la Ley 18.287.-

4.- Que, SE CONDENA al denunciado y demandado civil al PAGO DE LAS COSTAS DE LA CAUSA.-

Regístrese, notifíquese personalmente o por cédula, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, archívese.

CAUSA ROL Nº 4147-18/CRG.

Resolvió el Sr. DEMETRIO BADER ZACARIAS, Juez Letrado Titular.

Autorizó el Sr. PABLO PÉREZ ROJAS, Secretario Letrado Titular.-



SENTENCIA  
EJECUTORIADA

Talca, veinte de mayo de dos mil diecinueve.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes, teniendo presente la gravedad de los hechos denunciados, la forma como éstos ocurrieron y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley N° 18.287 y 145 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de uno de febrero de dos mil diecinueve, escrita de fojas 136 a 141 vuelta de autos, **con declaración** que se eleva la indemnización por daño moral a la suma de \$ 2.000.000 (dos millones de pesos), sin costas del recurso.

Regístrese y Devuélvase.

Rol N° 55-2019/Civil.

Rodrigo Francisco Javier Biel Meigarejo  
Ministro  
Fecha: 20/05/2019 12:29:31

Moises Olivero Muñoz Concha  
Ministro  
Fecha: 20/05/2019 12:29:31

Abel Alejandro Bravo Bravo  
Abogado  
Fecha: 20/05/2019 12:29:32



SENTENCIA  
EJECUTORIADA



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Talca integrada por los Ministros (as) Rodrigo Biel M., Moises Olivero Muñoz C. y Abogado Integrante Abel Bravo S. Talca, veinte de mayo de dos mil diecinueve.

En Talca, a veinte de mayo de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
1 FONIENTE Nº 1133



Talca, quince de Julio de dos mil diecinueve.-

**CERTIFICO:**

Que la copia que se adjunta de la sentencia definitiva que rola desde fojas 136 a 141 vta, y la sentencia de fojas 168 a 168 vta. corresponden a la causa Rol Nº 4147- 2018/CBG, las que se encuentran firmes y ejecutoriadas, son copias fiel de su original.

BERTA REBOLLEDO SILVA  
SECRETARIA SUBROGANTE

SENTENCIA  
EJECUTORIADA



Este documento tiene firma electrónica y puede ser validado en <http://www.horsofca.cl>.  
A contar del 07 de abril de 2019, se corresponde al horario de invierno establecido Continental, Para la Región de Magallanes Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez dos horas. Para más información ir a <http://www.horsofca.cl>.

