

Fecha: 09/07/2019  
Folio: 96 Línea: 267  
Obs.: Lct

## NOTIFICACIÓN

En Iquique, siendo las 8:40 horas, del día NOVE de Julio del 2019, me constituí en el domicilio de Baquedano N° 1093 de esta ciudad y procedí a notificar sentencia rolante en el proceso de fs. 108 a 119 vta. de autos que se adjunta a **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, a quien deje copia íntegra de esta. Doy fe.

Notificado:

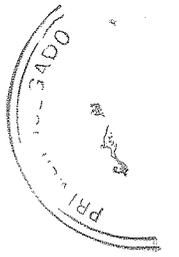
- Personalmente (\*)  
 Por Cédula entregado a persona adulta en domicilio (\*)  
 Cédula fijada en la puerta del domicilio especificado

CAUSA ROL: 3969-L  
CARATULADA: MARIA SCHIAFFO con ADMINISTRADORA  
SUPERMERCADO HIPER LTDA.  
MATERIA LEY DE CONSUMIDOR  
1° JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE IQUIQUE



*Paola Valdivia Rivera*  
PAOLA VALDIVIA RIVERA  
RECEPTOR

\* PARA CONSTANCIA FIRMA  
C.I.



Notifico a Ud., lo siguiente

IQUIQUE



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3969-E

Iquique, veintinueve de enero de dos mil diecinueve

VISTOS:

De fojas 1 a 5 comparece **NINO FORTTE DAVILA**, Abogado, en representación se acreditara de doña **MARÍA DE LOS ANGELES SCHIAFFO**, Argentina, soltera, cedula de identidad para extranjeros N°20.340.555-3, quien además actúa en la presente causa en calidad de madre y representante del menor **RICARDO IGNACIO SILVA SCHIAFFO**, Chileno estudiante, cedula de identidad y rol único tributario N° 20.706.710-5, todos con domicilio para sus efectos en calle Luis Uribe N°445, oficina 3 H de la ciudad de Iquique; en virtud del artículo N° 50 c inciso final y siguientes de la Ley N° 19.496, 7 y siguientes de la Ley N°18.287 , vengo a interponer querrella infraccional a la Ley sobre Protección de los derechos del consumidor en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, Persona jurídica del giro retail, rol único tributario N°76.134.941-4, desconozco el nombre del representante legal en la ciudad de Iquique, ambos domiciliados para efecto en Avenida Héroes de la Concepción N°2653 de la ciudad de Iquique, solicitando desde ya que sea acogida en todas sus partes, y se condene a la demanda, por la responsabilidad infraccional que le cabe en los hechos acaecidos el día 29 de octubre de año 2017, sobre la base de los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación paso a exponer. Que mi representada es madre del menor **RICARDO IGNACIO SILVA SCHIAFFO**, el cual el día 29 de octubre del año 2017, luego de ponerse de acuerdo para encontrarse con una pareja de amigos de su grupo etario, con la finalidad de adquirir productos para la realización de un asado se acercó hasta dependencias del supermercado Líder, ubicado en calle héroes de la concepción de la ciudad de Iquique.

Es del caso indicar que, si hijo arribo al lugar acordado con antelación a la llegada de su par de amigos, aproximadamente a las 16:00 horas, y mientras esperaba la llegada de sus amistades, ingreso al baño destinado al uso de clientes, en el interior del referido supermercado, (lugar acordado para el encuentro con los otros comensales), monto en el cual desde el interior de una habitación contigua a los servicios públicos, escucho la voz de una persona de sexo masculino, el cual le pidió, que abriera la puerta debido a que se "había quedado encerrado", razón por la que su hijo Ricardo procedió abrir la puerta de dicha habitación, momento en el cual desde su interior salió un sujeto de sexo masculino, mayor de edad, quien le agradeció y salió del lugar de manera rauda. Es del todo procedente señalar a V.S, que la habitación desde la cual el hijo menor de mi representada escucho la petición de ayuda, no mantiene señalética alguna que haga conocedores a los clientes que ingresan a los baños, de la finalidad de dicha locación, y que tampoco mantiene ventanas que permitan siquiera deducir o presumir, que en su interior se guardan enceres o sirve para el funcionamiento de alguna oficina o lugar de detención. Que luego de que el hijo menor de mi representada abriera la puerta de dicha habitación, a los pocos instantes se le acercan dos guardias de seguridad que trabajan en el supermercado querellado y demandado civilmente, además de un guardia de la empresa Prosegur, los cuales preceden a golpearlo con puños y pies, dejándolo lesionado, acusándolo de estar coludido con un supuesto ladrón que había escapado, razón por la cual luego de lesionarlo lo retienen en el mismo cuarto que hacía pocos momentos había abierto la puerta. Es del caso indicar a S.S., que al poco rato de ocurridos los hechos precedentemente descritos, se apersonaron en dependencias del supermercado Líder de la ciudad de Iquique, una patrulla de carabineros, los cuales habían sido solicitados por la propia administración del supermercado Líder, quienes solicitaron la exhibición de las grabaciones de las cámaras de seguridad del local, recibiendo una respuesta negativa de parte de los agentes de seguridad privada contratados por la empresa querellada, razón por la cual, ante las lesiones y sangrado que sufrió el hijo de parte de los guardias, iniciaron un procedimiento por el delito de lesiones,

ya que un guardia de seguridad, inexplicablemente y de manera temeraria, alego haber sufrido lesiones de parte del hijo de mi representada, supuestamente mientras procedían a reducirlo, reiteramos, con golpes de puño y pie (3 guardias de seguridad en total). Debido a la diligencia iniciada por parte de carabineros de Chile, se inició una denuncia ante la fiscalía local de Iquique, con parte denuncia N°14516, por el delito de lesiones leves. Resulta del todo procedente señalar a S.S., que los golpes de puño y pie de parte de 3 guardias de seguridad, sufridos por el menor, RICARDO SILVA SCHIAFFO, le produjeron un abundante sangrado nasal, contusión en su nariz, y gran inflamación en uno de sus pómulos y ojo derecho, el cual al pasar los minutos se tornó de color morado, haciéndolo notoriamente vistoso durante más de una semana, todo lo cual consta del parte policial levantado a propósito del procedimiento policial del cual se realizó relato precedentemente.

Los hechos así relatados, a juicio de esta parte, constituyen una infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, toda vez que, es un derecho del consumidor y un deber del proveedor, no solo entregar y mantener en todas las dependencias del supermercado que explota, las condiciones de seguridad para el consumo de bienes y servicios por aquellos que concurren al recinto, sea para materializar la adquisición de los mismos o con la intención de ejecutar alguna de estas conductas, a objeto de evitar los riesgos que puedan afectar a sus potenciales clientes, sino que, además prestar un servicio con el debido cuidado y diligencia a objeto de impedir cualquier menoscabo en el consumidor. En la especie, las infracciones a las disposiciones legales citadas se materializaron, por haber atacado y lesionado con golpes de puño y pie, agentes de seguridad contratados y dependientes del supermercado querellado, al hijo menor de mi representada, dejándolo lesionado en su nariz, pómulo y ojo, sin haber hecho este ningún acto reñido con la justicia, y sin mediar provocación alguna, pese a que este había ingresado a las dependencias del requerido supermercado, con la sola finalidad de adquirir bienes que se exponen en dicho local comercial, manteniéndolo además retenido y detenido en una habitación cerrada, acusándolo sin prueba alguna de haber estado coludido con

otra persona al cual jamás ha conocido. Por lo anteriormente expuesto, solicito a S.S., acoger a tramitación la siguiente querrela por infracción a los artículos 3 letra d) y 23 de las Ley N° 19.496, y en definitiva condenar a la querrela al máximo de las sanciones previstas en la ley, todo ello, con expresa condenación en costas.

**POR TANTO,**

En mérito de lo expuesto y dispuesto en los artículos 3 de la letra d), 23,50 y siguientes de la Ley N° 19.496, 7 y siguientes de la Ley N°18.287,

RUEGO A S.S., tener en por interpuesta querrela por infracción a la Ley sobre protección de los derechos del consumidor en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, ubicado en calle Héroes de la concepción N°2653, de esta ciudad, representada legalmente por los previstos en el artículo 50 D de la Ley N°19.496 por el jefe de local cuyo nombre desconozco, o por quien al tiempo de la notificación de la presente acción ejerza dicho cargo, todos ya individualizados en autos, someterla a tramitación de la presente acción ejerza dicho cargo, todos ya individualizados en autos, someterla a tramitación y en definitiva acogerla a todas sus partes, disponiendo sancionar a la querrela al máximo de las sanciones previstas en la Ley o a la que este tribunal estime prudencialmente y de acuerdo a derecho, todo ello, con expresa condenación en costas.

**PRIMER OTROSI:** Asimismo y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, 7 y siguientes de la ley N° 18.287, vengo en deducir demanda de indemnización de perjuicios en contra de ADMINITRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, con domicilio en Avenida Héroes de la Concepción N°2653 de esta ciudad, entidad del rubro o giro de su denominación, representada legalmente para los efectos previstos del artículo 50 D de la Ley N°19.496, por el jefe de local, cuyo nombre e individualización desconozco ignoro profesión u oficio, o por quien al tiempo de la notificación de la presente acción ejerza dicho cargo, todos los domicilio ya señalado, sobre la base de los antecedentes de hecho y de derecho que a continuación paso a exponer:

Tal como se expresará en lo principal de esta presentación, producto de los hechos ocurridos el día 29 de octubre del año 2017, en dependencias del supermercado Líder, ubicado en Avenida Héroes de la concepción N°2653 de esta ciudad, los cuales, doy por reproducidos en este acto por razones de economía procesal, se me causaron sendos daños y perjuicios, los cuales se traducen en los siguientes:

a) Daño Material: Producto de las lesiones sufridas por el hijo de mi representada, el menor RICARDO SILVA SCHIAFFO, esta parte debió incurrir en una serie de gastos médicos, entre los cuales se encuentra la atención médica a la cual debió someterse, las curaciones a las que debió someter a su hijo, y un prolongado tratamiento psicológico, debido a que el hijo de mi representada resultó con estrés post traumático agudo (F-43,1), con sintomatología mixta ansioso depresiva; en la que se destaca: sensación de angustia intensa, Re vivencia del hecho, labilidad emocional con irritabilidad constante, sentimientos de injusticia y rabia, insomnio de conciliación y mantención, anhedonia, retraimiento social y familiar, los cuales se han sometido en este moderado y agudo, y han afectado significativamente su funcionamiento global y respuesta adaptativa, perturbando su estabilidad socio emocional habitual y también disminuyendo su desempeño funcional, todo por un valor superior a \$2.000.000.- (dos millones de pesos) los cuales, deben ser solventados y cubiertos por la demandada, habida consideración que la lesión sufrida por esta parte es consecuencia directa e inmediata de las infracciones en las que incurrió la contraria el día de los hechos denunciados.

b) Daño Moral: Sobre el Particular, es dable señalar que a la fecha de presentación de esta acción, la situación clínica psicológica de mi representada y especialmente su hijo es grave, manteniendo aun las alteraciones descritas en el apartado anterior y pesadillas recurrentes, desde el momento que, requieren continuar su tratamiento psicológico para superar el trauma causado por las brutales agresiones con golpes de puño y pie de las cuales fue víctima por parte de los guardias de seguridad de la demandad civil, agravándose la situación dañosa, debido a que, los daños se mantuvieron a la vista de cualquier persona que mirara a su

hijo, debido a que el color morado de las lesiones se mantuvo durante aproximadamente 15 días, siendo objeto de burlas de parte de sus amigos y vecinos.

c) Evidentemente todos los hechos y circunstancias, producto de infracciones claramente imputables a la demanda y que son consecuencia directa e inmediata de las mismas, han provocado una grave afección y angustia en la persona de mi representada, su grupo familiar y especialmente a su hijo RICARDO SILVA SCHIAFFO, limitaciones y restricciones que claramente serian inexistentes, de haber mediado un servicio adecuado y diligente por parte de la demandada de marras y que a la fecha han sido objeto de total despreocupación de la contraria.

d) En este contexto, esta parte solicita que se condene a la demandada a la suma de \$ 20.000.000.- por concepto de daño moral, habida consideración de que se trata de una suma de dinero que, no solo tendrá por objeto solventar futuros gastos médicos de terapia psicológica, a la cual deberá continuar sometiendo a su hijo menor con la finalidad de volver a su vida normal sin temor, sin pesadillas recurrentes, y sin afectaciones descritas, sino que además, reparar medianamente todo el dolor y angustia experimentada desde la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados.

e) Por lo anterior, fundado en el mandato e imperativo legal que indica "todo aquel que cause daño se encontrara obligado a repararlo", máxima indemnizatoria recogida por el artículo 3 letra d) de la Ley 19.496, solicito a U.S., acoger la siguiente acción civil de los perjuicios y en definitiva condenar a la demandada al pago de la suma de \$ 22.000.000 o a la suma que este tribunal prudencialmente y de acuerdo al mérito del proceso determine.

**POR TANTO,**

En mérito de lo dispuesto y expuesto en los artículos 3 letra e), 50 A y siguientes de la Ley N°19.496, 9 y siguientes de la Ley N°18.287, y demás normas aplicables,

**RUEGO A S.S.,** tener por interpuesta demanda de indemnización de perjuicios en contra de ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA, con domicilio en Avenida Héroes de la Concepción N°2653

de esta ciudad, entidad del rubro o giro de su denominación, representada legalmente para los efectos previstos en el artículo 50D de la Ley N°19.496 por el jefe de local, cuyo nombre e incivilización desconozco ignoro profesión u oficio, o por quien al tiempo de la notificación de la presente acción ejerza dicho cargo, todos ya individualizados en autos, someterla a tramitación, y en definitiva acogerla a todas sus partes, disponiendo condenar a la demandada al pago de la suma de \$22.000.000.- con sus respectivos reajustes e intereses o a la suma que este tribunal prudencialmente y de acuerdo al mérito del proceso determine, todo ello, con expresa condenación de costas.

**SEGUNDO OTROSI:** Ruego a S.S., tener por acompañados con citación los siguientes documentos:

-MANDATO JUDICIAL donde consta mi personería para actuar en la presente causa en representación de doña MARÍA DE LOS ANGELES SCHIAFFO

**TERCER OTROSI:** Ruego a S.S., tener presente que, mi personería para actuar en la presente causa en representación de doña MARÍA DE LOS ANGELES SCHIAFFO, consta de mandato judicial que se acompaña por otrosí a esta presentación.

**CUARTO OTROSI: A S.S. RUEGO,** Tener presente que, en mi calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, asumiré personalmente al patrocinio en la presente causa, sin perjuicio de mi facultad de delegarlo en persona de conformidad a la ley.

De fojas 6 a 10, rolan documentos acompañados a la presentación.

A fojas 11, rola resolución del tribunal. Por recepcionado con esta fecha en mi despacho, resuelvo: A LO PRINCIPAL Y PRIMER

OTROSI: Téngase por interpuesta querrela infracción y demanda civil, Traslado a la audiencia de conciliación, contestación y prueba que se fijara en su oportunidad. Cítese a las partes a audiencia indagatoria el día viernes 16 de marzo 2018, a las 10:00 hrs, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía. AL SEGUNDO OTROSI: Téngase por acompañado con citación. AL TERCER Y CUARTO OTROSI: Téngase presente. Notifíquese.

A fojas 13, rola certificación de receptor.

A fojas 14, rola resolución del tribunal. Certifico: Que siendo el día y la hora señalada, se llamo a viva voz a la parte querellante y demandante, quien no comparece habiendo sido notificada por Receptor del Tribunal. DOY FE.-

A fojas 15, rola resolución del tribunal. Advirtiéndolo al tribunal que no se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 254 N°3 del Código del Procedimiento Civil, se otorga plazo de 5 días, bajo apercibimiento de tener por no interpuesta su presentación. Notifíquese.

A fojas 17, rola presentación de la parte querellante cumpliendo lo ordenado.

A fojas 18, rola resolución del tribunal. Téngase por cumplido lo ordenado a fojas 15 de autos. Cítese a la parte querellada y demandada civil a audiencia indagatoria el día Viernes 18 de mayo de 2018, a las 09:00 hrs., bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía. Notifíquese.

A fojas 20 rola certificación de no comparecencia. CERTIFICO: Que siendo el día y hora señalada, se llamo a viva voz a la parte querellada y demandada civil a la audiencia indagatoria ordenada a fojas 18 de autos, quien no comparece habiendo sido notificado personalmente por el tribunal. DOY FE.-

A fojas 23, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba. Siendo el día y la hora señalada se da inicio a la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, con asistencia de la parte querellada y demandada civil **MARÍA DE LOS ANGELES SCHIAFFO**, representada por su apoderado **NINO YURI FORTTE DAVILA**, Abogado, C.I N°13.009.043-5, domiciliado en Luis Uribe N° 445 Oficina #H de esta ciudad, y la parte querellada y demandada civil **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA.**, representada por su apoderada **MARGARET PIERA MARTÍNEZ SANCHEZ**, Abogada, C.I. N° 15.684678-3, domiciliada en calle San Martín N°255, oficina 104, de esta ciudad, quienes exponen: La apoderada de la parte querellada y demandada civil, viene en este acto en acompañar escrito por el cual asume patrocinio y acompaña documento.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase presente y acompañado documento con citación.

Las partes, de común acuerdo, vienen a solicitar al tribunal la suspensión de la presente audiencia, con el fin de conversar y poder arribar una conciliación.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Ha lugar a lo solicitado, suspéndase la presente audiencia, fijándose su continuación para el día viernes 20 de julio del año 2018, a las 09:00 hrs, con sus medios de prueba legal, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.

A fojas 24, rola presentación de la querellante y demandada civil donde asume patrocinio y acompaña documento. -

A fojas 27, la parte querellante y demandante civil acompaña A los testigos

A fojas 28, Las partes solicitadas de común acuerdo suspensión del procedimiento.

A fojas 29, rola resolución de tribunal.

Ha lugar a lo solicitado, suspéndase y fíjese como nuevo día y hora para la audiencia de conciliación, contestación y prueba el lunes 10 de septiembre de 2018, a las 09:00 hrs, con sus medios de prueba legal, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía. Notifíquese.

A fojas 30, rola resolución del tribunal.

No habiéndose notificado lo resuelto a fojas 29 de autos, fíjese como nuevo día y hora para la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, el día martes 09 de octubre de 2018, a las 09:00 hrs.,

Con sus medios de prueba legal, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía. Notifíquese.

A Fojas 33, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba.

Siendo el día y hora señalada se da inicio a la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba decretada en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil **MARÍA DE LOS ANGELES SCHIAFFO**, representada por su apoderado **NINO YURI FORTTE DAVILA**, y la parte querellada y demandada civil **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, representada por su apoderada **MARGARET PIERA MARTÍNEZ SANCHEZ**, Quienes exponen:

CONCILIACION:

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce.

CONTESTACION:

La parte querellada y demandada viene a este acto en contestar por escrito, la querrela y demanda civil interpuesta, solicitando se tenga como parte integrante del representante comparendo.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por acompañado escrito como integrante de la presente audiencia: A LO PRINCIPAL: Téngase por contestada querrela infraccional. AL OTROSI: téngase contestada demanda civil.

PRUEBA:

El tribunal recibe la causa a prueba, fijando como os hechos sustanciales y controvertidos los siguientes:

1.-Efectividad de haberse infringido preceptos establecidos en la Ley N° 19.496.-

2.-Efectividad del monto, naturaleza y origen de los daños demandados.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL

1.-Copia parte denuncia N° parte 14516 de fecha 29 de octubre de 2017 por lesiones leves, cuyo denunciante es el sr. Jaime Cesar Méndez Gutiérrez, por hechos acaecidos en el supermercado líder.

2.-Copia simple de reclamo del sernac N° caso R2017A1844066 interpuesto por María de Los Ángeles Schiaffo en contra de la Administradora de supermercados hiper limitada, por los hechos del día 29 de octubre de 2017 en el interior del supermercado.

3.-Certificado otorgado por el psicólogo Héctor Escudero Carvajal, con fecha 02 de enero de 2018 bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del código de procedimiento civil.

4.-Copia del certificado otorgado por el Psicólogo Héctor Escudero Carvajal, con fecha 07 de mayo de 2018, bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del código de procedimiento civil.

EL TRIBUNAL PROVEE:

Téngase por acompañados documentos, con citación bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del código de procedimiento civil.

PRUEBA DOCUMENTAL DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL.

- 1.- copia simple de incidente de reporte local 078, líder Iquique, de fecha 31 de octubre de 2017, elaborado por don Leonardo Sepúlveda Troncoso, jefe de protección de activos, bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del código de procedimiento civil.
- 2.- denuncia individual de accidente del trabajo con fecha 30 de octubre de 2017, con citación
- 3.- Copia simple de orden de reposo Ley 16.744, con fecha 30 de octubre 2017, con citación
- 4.- copia simple de epicrisis de atención ambulatoria con fecha 30 de octubre de 2017, con citación
- 5.- copia simple de orden de reposo, ley 16.744, con fecha 14 de noviembre, con citación.
- 6.- copia simple de orden de reposo ley N° 16.44, con fecha 05 de diciembre de 2017, con citación
- 7.- copia simple certificado de alta laboral ley N° 16.744, de fecha 05 de diciembre de 2017, con citación.
- 8.- certificado de nacimiento de Ricardo Ignacio Silva Schiaffo, emitido por el registro civil e identificación, con citación.
- 9.- copia simple de acta de audiencia de control de detención de fecha 10 de noviembre de 2015, RIT 4613-2015, de doña María de los Ángeles Schiaffo, con citación.
- 10.- copia simple de acta de audiencia de control de detención con fecha 03 de junio de 2015, RIT 4613-2015, de doña María de los Ángeles Shiaffo, con citación.
- 11.- copia de resumen de audiencia
- 12.- copia de individualización de control de detención de fecha 17 de enero de 2016, RIT 463-2016, de doña María de los Angeles Schiaffo, con citación.

13.- copia simple de sentencia dictada con fecha 03 de junio de 2015, por el 11 tribunal de garantía de Santiago, RIT 4613.2015, en contra de doña María de los Ángeles Schiaffo, con citación

14.- copia de acta de renuncia de audiencia, control de detención, fecha 18 de octubre 2016, RIT 9945-2016, de don Ricardo Silva Rodríguez, con citación.

15.-copia de acta de resumen de audiencia, con fecha 10 de noviembre 2017, RIT, 7593-2017, de don Ricardo Silva Rodríguez, con citación.

16.-Copia de acta resumen de audiencia, control de detención, simplificado, 03 de abril 2016, RIT 3255-2016, de don Ricardo Silva Rodríguez con citación.

EL TRIBUNAL PROVEE: Téngase por acompañados documentos, bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE QUERELLANTE Y DEMANDANTE CIVIL:

No rinde.

PRUEBA TESTIMONIAL DE LA PARTE QUERELLADA Y DEMANDADA CIVIL.

Comparece en este acto Leonardo Humberto Sepúlveda Troncoso, Chileno, Mayor de edad C.I. N° 13.394.1230-4, jefe de protección de activo y seguridad, domiciliado para estos efectos en Avenida héroes de la Concepción N°2653.

DILIGENCIAS:

1.-La parte querellante y demandante civil viene en este acto solicitar se cite a absolver posiciones al jefe de local del Supermercado Líder Sr. José Enrique Galleguillos Salas, bajo apercibimiento legal contenido en el artículo 394 con relación al artículo 393 del código de procedimiento civil, a fin de que se absuelva sobre hechos propios y no propios, contenido en el pliego de posiciones que en este acto acompaño y solicito sea guardado en custodia por la secretaria del tribunal.

2.-La parte querellada y demandada civil viene a solicitar Inspección Personal del Tribunal a objeto de que se concurra a las dependencias del Supermercado Líder, ubicado en Héroes de la concepción N°2653 de esta ciudad, específicamente respecto de la

sala de detención y sus alrededores, de conformidad con el relato expuesto en la querrela infraccional de autos.

EL TRIBUNAL PROVEE:

1. Ha lugar a la absolución de posiciones, cítese al jefe de local del Supermercado Líder Sr. José Enrique Galleguillos Salas, el día 18 de octubre de 2018, a las 09:00 Hrs., bajo apercibimiento legal del artículo 394 del código de procedimiento civil.

2. Ha lugar a la inspección personal del tribunal, la que se llevara a efecto el día lunes 22 de octubre, a las 09:00hrs., en el supermercado líder, ubicado en Avenida héroes de la concepción N°2653 de esta ciudad, bajo apercibimiento de proceder en su rebeldía.

Con lo actuado se pone termino a la presente audiencia, previa lectura ratificación y firma con S.S. y la secretaria de Abogado.

De fojas 36 a 46, rola contestación de la querrela infraccional y demanda civil la cual se basa en los siguientes fundamentos:

**ALEGACIONES O DEFENSAS:**

En primer término esta parte viene en negar y contradecir todas y cada una de las cuestiones planteadas por la querellante en su querrela, de manera tal que de acuerdo al sistema probatorio en el artículo 1.698 del Código Civil, corresponderá al actor probar todos y cada uno de los hechos y consecuencias jurídicas planteadas en la querrela. -

**HECHOS DE LA QUERRELLA:**

Doña María de los Ángeles Schiaffo en la representación que comparece, ha impuesto querrela infraccional en contra de Administradora de Supermercados Hiper Limitada, con el objeto de hacer efectiva la responsabilidad que le cabria en calidad de Proveedor por lo supuestos hechos acontecidos con fecha 29 de octubre de 2017. Señala la querellante que el día mencionado anteriormente, concurrió a las dependencias de mi representada para reunirse con un grupo de amigos y luego adquirir productos para un asado, agrega que ingreso al baño de clientes para luego salir en dirección a la puerta principal, lugar en donde escucho una voz masculina pidiendo que por favor le abran la puerta que

se había quedado encerrado, la voz provenía de una habitación cerca del baño la cual no tiene señalética, ni ventanas que permitieran reconocer el uso de la habitación. La querellante relata que su hijo abrió la puerta y salió un hombre mayor de edad y le agradeció y salió raudo del lugar., luego llegaron dos guardias de seguridad del supermercado y uno de prosegur, los cuales abrían golpeado con puños y pies, lesionándolo y culpándolo de estar coludido con un ladrón y a su vez lo retuvieron en el mismo cuarto. Por último, señala que, a petición del supermercado, se llamo a carabineros de Chile, quienes solicitaron las grabaciones de las cámaras de seguridad e iniciaron un procedimiento por delito de lesiones que sufrió uno de los guardias. De acuerdo a los hechos relatados por la querellante, se constituiría infracción a las disposiciones contenidas en los artículos 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496.

#### **EXCEPCIONES PERENTORIAS:**

**1.- Falta de legitimación pasiva, Administradora de Supermercados Hiper Limitada, no posee la calidad de proveedor de servicios frente al querellante.**

El querellante atribuye a mi representada en calidad de proveedor. Por lo que S.S. deberá rechazar la querrela ya que mi mandante no posee la calidad de proveedor. Artículo 1° de la Ley 19.496 define a quienes debemos considerar consumidores y proveedores, así en el numeral 1 señala que son consumidores: las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios.

Proveedores: a las personas naturales o jurídicas, de carácter publico o privado que habitualmente desarrollen actividades de producción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se corbe precio o tarifa.

Teniendo claro los conceptos antes expuestos, queda de manifiesto que mi representada no tiene calidad de proveedor, toda vez que el hijo de la querellante no realizo ningún acto jurídico oneroso al interior del supermercado.

En este punto, se hacen presente solo los dichos de la querellante en cuanto a que supuestamente el menor se encontraba esperando a sus amigos para realizar compras, cuestión que será difícil de probar.

En efecto S.S podrá concluir que la acción ha sido interpuesta erróneamente.

Conforme lo expuesto, no cabe duda que mi representada no posee la calidad de proveedor respecto del hijo de la querellante, quien como se señala y acredita, se encontraba en el supermercado por motivaciones bastante alejadas al relato expuesto por la querellante.

**2.- No haberse infringido ninguna norma de la ley 19.496:**

Mi mandante no posee responsabilidad alguna en los hechos, dado que no posee calidad de proveedor, por lo que doy por reproducidos los fundamentos expuestos en la excepción anterior.

Tal como se expuso, el hijo de la querellante ocupa el baño de clientes mientras espera a sus amigos y así realizar compras en el supermercado, pero esto se aleja completamente de cómo sucedieron los hechos. Siendo aproximadamente las 15:30 horas del día 29 de octubre de 2017, el guardia de seguridad de la puerta principal de apellido Espinoza, sorprendió a un individuo que intenta salir con una botella de licor a quien detuvo con el apoyo de otro guardia de nombre Juan Benavides, luego de un forcejeo el detenido fue llevado a la sala de detenidos para ser puesto a disposición de Carabineros de Chile, luego de 15 minutos el guardia de la empresa de seguridad Prosegur, Juan Benavides, se percata de la presencia del menor, hijo de la querellante, quien ingresa a la sala de detenidos y abre la puerta, para así el detenido pueda salir, frente a esta situación el guardia intenta detener la fuga forcejeando con el detenido y el hijo del detenido, reduciendo al menor y recibiendo agresiones de los vendedores ambulantes que se aposan en la entrada del supermercado.

Mientras se daba la fuga este gritaba a los guardias "que pasa con mi hijo", lo que alerto a personal de mi representada a hacer conexión entre ambos.

Con posterioridad a lo expuesto se acercan al lugar dos guardias de mi representada, Nicolas Blanco y Enrique Valderrama, con el objeto de apoyar la situación. Fue el propio supermercado que pidió la presencia de Carabineros para poner a su disposición al detenido por las agresiones propinadas al guardia Enrique Valderrama, quien sufrió una lesión en uno de sus dedos de la mano derecha, Carabineros al llegar al lugar solicita ver las cámaras de seguridad, pero solo fue visto el video que detiene al hombre mayor ya que la otra cámara estaba en mal estado. Carabineros al ver al menor sangrando de la nariz y con golpes en el rostro, además de las declaraciones de los vendedores ambulantes es que ilegalmente realizan actividades comerciales a la salida de un supermercado. Carabineros detuvo a los guardias los que fueron trasladados al hospital por constatar bastantes lesiones. Cabe mencionar que el hijo de la querellante, poseía en su bolso bolones de carne que había sustraído en supermercado UNIMARC.

A mayor abundamiento, y a objeto de acreditar que en estos autos se ha faltado completamente a la verdad, el mayor detenido tiene como nombre Cristian Silva Rodríguez y es padre del menor supuestamente agredido

Respecto a la demanda civil:

#### **ALEGACIONES O DEFENSAS:**

Esta parte solicita el rechazo total de la demanda con expresa condena en costas, por no tener fundamentos de hechos y de derecho, por no ser efectivos los fundamentos en que se apoya y por existir normas legales que obligan a desechar la demanda.

#### **LOS HECHOS:**

Esta parte por motivos de economía procesal, viene a reproducir expresamente los hechos descritos al contestar la querrela infraccional de autos en el primer otro si de esta presentación.

De esta forma, conforme a los hechos expuestos, S.S. deberá concluir que la demandada no cometió ninguna infracción a las normas de protección del consumidor, razón por la cual no le asiste obligación alguna de indemnizar perjuicio alguno a la demandante.-

#### **EXCEPCIONES PERENTORIAS.**

**EXCEPCION DE INEXISTENCIA DEL SUPUESTO HECHO GENERADOR DE RESPONSABILIDAD.**

La demanda debe ser rechazada, toda vez que, según ya se señaló la supuesta infracción denunciada jamás se cometió, toda vez que mi representada no reviste carácter de proveedor.

En cuanto al hijo menor de la demandante, los hechos en los que se vio envuelto, revisten caracteres de delito, los cuales debe perseguir respecto de quienes resulten eventualmente responsables, pero no respecto del Supermercado Líder.

**En consecuencia, mi representada no ha infringido disposición alguna de la Ley 19.496, toda vez que no reviste las características de proveedor contempladas por la Ley para el caso en particular, con costas. -**

**EXCEPCION DE INEXISTENCIA DE PERJUICIOS.-**

No existe en ningún caso de autos ningún perjuicio que indemnizar al querellante, al no haberse incurrido por parte de mi mandante en ninguna infracción a la ley del consumidor.-

Con respecto al daño emergente, la actora demanda la suma de \$2.000.000, correspondientes a supuestos gastos médicos que debió concurrir su hijo.

Como ya se señaló mi representada no posee calidad de proveedor, razón por la cual ha sido mal interpuesta la demanda en su contra, no obstante, el actor debe probar que incurrió en esos gastos y sin embargo no acredita documento alguno.

Con respecto a daño moral, se demanda la suma de \$20.000.000.- siendo esta improcedente, se deberá rechazar la demanda respecto al daño moral.

De esta forma, conforme a los hechos expuestos, S.S. deberá concluir que la demandada no cometió ninguna infracción a las normas de protección del consumidor por la cual no le asiste obligación alguna de indemnizar perjuicio alguno al demandante. -

POR TANTO, de acuerdo a los expuestos y lo dispuesto, en los artículos 309 y siguientes del código de procedimiento Civil.

RUEGO A US.: tener por contestada la demanda civil, acoger a tramitación las excepciones perentorias opuestas y, en definitiva,

rechazarla en todas sus partes, con expresa condena en costas a la actora.

De fojas 46 a 58 rolan documentos acompañados por la parte querellante y demandante civil.

De fojas 59 a 90 rolan documentos acompañados por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 91 rola lista de testigos de la parte querellada y demandada civil.

A fojas 92 rola resolución del Tribunal que se pronuncia respecto al pliego de posiciones.

A fojas 93 rola audiencia de absolución de posiciones, con la asistencia de la parte querellada y demandada civil Administradora de Supermercados Hiper Ltda, representada por su apoderada Margaret Martínez Sánchez, el absolvente José Enrique Galleguillos Salas, chileno, mayor de edad, CI 10.841.891-5, Gerente de tienda, domiciliado para estos efectos en Avda. Héroes de la Concepción N° 2653 de esta ciudad, y en rebeldía de la parte querellante y demandante civil María Schiaffo.

A fojas 94 rola pliego de posiciones que debe absolver representante legal de Supermercado Hiper.

A fojas 97 rola escrito de delegación de poder de la abogada de la parte querellada y demandada civil el cual fue proveído por el Tribunal teniendo presente.

A fojas 98 rola Inspección Personal del Tribunal con la asistencia de Juez Titular, Antonella Sciaraffia Estrada, José Galleguillos Salas, Gerente de tienda, Sr Giorgio Lanata Miranda, apoderado de la parte querellada y demandada civil.

De fojas 99 a 104 rolan fotografías de Inspección Personal del Tribunal.

A fojas 105 queda la causa en estado de dictar sentencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, Persona jurídica del giro retail, rol único tributario N°76.134.941-4, representada por don **HERNAN MORENO TAPIA**, CI 9.126.506-0, ambos con domicilio en Av. Héroe de la concepción n°2653, comuna de Iquique, por presunta infracción a las normas de la ley Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en virtud de los hechos expuestos en la querrela de fojas 1 y siguientes. **El Objeto del juicio** consiste en determinar si efectivamente **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA** ha incumplido sus obligaciones como proveedor, según lo expone la querellante. Se analizará el valor probatorio de las diversas probanzas de las que se sirvió la actora y de las que obran en el proceso, para acreditar los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas y las indemnizaciones solicitadas.

**SEGUNDO:** Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de las infracciones denunciadas como las indemnizaciones solicitadas, la actora se sirvió de la siguiente prueba:

**Documental:**

- 1.-Copia parte denuncia N° parte 14516 de fecha 29 de octubre de 2017 por lesiones leves, cuyo denunciante es el sr. Jaime Cesar Méndez Gutiérrez, por hechos acaecidos en el supermercado líder.
- 2.-Copia simple de reclamo del Sernac N° caso R2017A1844066 interpuesto por María de Los Ángeles Schiaffo en contra de la Administradora de supermercados hiper limitada, por los hechos del día 29 de octubre de 2017 en el interior del supermercado.
- 3.-Certificado otorgado por el psicólogo Héctor Escudero Carvajal, con fecha 02 de enero de 2018 bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del código de procedimiento civil.
- 4.-Copia del certificado otorgado por el Psicólogo Héctor Escudero Carvajal, con fecha 07 de mayo de 2018, bajo apercibimiento del artículo 346 N°3 del código de procedimiento civil.

**TERCERO:** Que, por su parte, la denunciada y demandada civil presente la siguiente prueba documental:

1.-copia simple de incidente de reporte local 078, líder Iquique, de fecha 31 de octubre de 2017, elaborado por don Leonardo Sepúlveda Troncoso, jefe de protección de activos, bajo el apercibimiento del artículo 346 N°3 del código de procedimiento civil. 2.-denuncia individual de accidente del trabajo con fecha 30 de octubre de 2017, con citación 3.- Copia simple de orden de reposo Ley 16.744, con fecha 30 de octubre 2017, con citación 4.- copia simple de epicrisis de atención ambulatoria con fecha 30 de octubre de 2017, con citación 5.- copia simple de orden de reposo, ley 16.744, con fecha 14 de noviembre, con citación. 6.-copia simple de orden de reposo ley N° 16.44, con fecha 05 de diciembre de 2017, con citación 7.-copia simple certificado de alta laboral ley N°16.744, de fecha 05 de diciembre de 2017, con citación. 8.- certificado de nacimiento de Ricardo Ignacio Silva Schiaffo, emitido por el registro civil e identificación, con citación. 9.- copia simple de acta de audiencia de control de detención de fecha 10 de noviembre de 2015, RIT 4613-2015, de doña María de los Ángeles Schiaffo, con citación. 10.- copia simple de acta de audiencia de control de detención con fecha 03 de junio de 2015, RIT 4613-2015, de doña María de los Ángeles Shiaffo, con citación. 11.- copia de resumen de audiencia 12.- copia de individualización de control de detención de fecha 17 de enero de 2016, RIT 463-2016, de doña María de los Angeles Schiaffo, con citación. 13.- copia simple de sentencia dictada con fecha 03 de junio de 2015, por el 11 tribunal de garantía de Santiago, RIT 4613.2015, en contra de doña María de los Ángeles Schiaffo, con citación 14.- copia de acta de renuncia de audiencia, control de detención, fecha 18 de octubre 2016, RIT 9945-2016, de don Ricardo silva Rodríguez, con citación. 15.-copia de acta de resumen de audiencia, con fecha 10 de noviembre 2017, RIT, 7593-2017, de don Ricardo Silva Rodríguez, con citación. 16.-Copia de acta resumen de audiencia, control de detención, simplificado, 03 de abril 2016, RIT 3255-2016, de don Ricardo Silva Rodríguez con citación.

Además rinde prueba testimonial: donde comparece LEONARDO HUMBERTO SEPULVEDA TRONCOSO, ya individualizado, previamente

juramentado y no tachado cuyo testimonio rola a fojas 34 y 34 vuelta.

**CUARTO: Respecto a la prueba confesional y diligencias: Respecto a la absolución de posiciones** la cual rola a fojas 93, se contesta las preguntas del pliego de posiciones ya acompañado y el absolvente responde en los siguientes términos:

A la pregunta 1 señala que es efectivo, pero no se encontraba en el lugar, se enteró por las novedades que entrega el guardia de seguridad. A la pregunta 2 señala que si es efectivo. A la pregunta 3 No es efectivo ya que no se encuentra ubicada al costado de los baños, existe una separación. A la pregunta 4 No le consta el nombre del menor que fue detenido, ya que señala haber tomado conocimiento a través de las novedades de la detención de un menor. A la pregunta 5 No le consta ya que no estuvo presente en el momento de la detención señalada. A la pregunta 6 No le consta ya que ha señalado que tomó conocimiento de la detención de un menor, desconoce el nombre y si participó esa cantidad de guardias.

**Respecto a la Inspección Personal del Tribunal** la cual rola a fojas 98 y se establece: Se ingresa a la pre sala y posteriormente se visualiza otra habitación que corresponde a la sala de detención la cual es de aproximadamente 2x1 metros, recubierta de madera, que tiene un cerrojo portacandado en la puerta de acceso. Así mismo la pre sala también esta recubierta de madera, es de aproximadamente 2x2 metros, hay un pequeño escritorio en su interior, y según lo expuesto por el Gerente de tienda, cuando hay un detenido la pre sala queda un guardia de seguridad, el que en dicha oportunidad se quedó resguardando la salida de la puerta norte, consultado sobre la llave de acceso a la pre sala, señala que esta se encuentra en poder del guardia de seguridad. Se puede establecer que desde el baño de varones a la puerta de acceso a la pre sala de detención existe una distancia de aproximadamente 6 metros, entre ambas puertas.

**QUINTO:** Que, conforme y ponderadas las probanzas al tenor de las reglas de la sana crítica se puede establecer lo siguiente:

Que el día de los hechos efectivamente se encontraba en las dependencias de la parte querellada don Ricardo Ignacio Silva Sciaffo. Que según los antecedentes aportados por la parte querellante de fojas 46 a 58 y los documentos acompañados por la parte querellada los cuales rolan de fojas 59 a 90, los cuales están en concordancia con la prueba testimonial rendida por ellos a fojas 34 y 34 vta. y la Inspección Personal del Tribunal de fojas 98, dan cuenta que efectivamente hubo una detención del menor de autos sin embargo la parte querellada logró probar que los hechos no son como lo señala la querellante en su querrela, ya que se probó que la persona detenida en la sala del Supermercado es el padre del menor, y que el menor abrió la puerta para dejarlo salir de forma deliberada y los guardias intentan evitar la fuga, la sala de detención según lo establecido en la propia Inspección Personal del Tribunal se encuentra a unos 6 metros de distancia del baño de varones por lo que no concuerda con lo señalado por el querellante en su libelo. De esta forma la parte querellante no logró probar en el proceso que los hechos denunciados fueron de la forma narrada, no logró probar de forma fehaciente y efectiva su calidad de consumidora ya que si bien no se puede desconocer que los hechos denunciados ocurrieron dentro de las dependencias del local de la parte querellada, y respecto de los cuales existen involucrados trabajadores de la propia querellada, cabe hacer presente que no existe ningún antecedente que pruebe que entre las partes exista una relación de consumo, así es como esta Magistratura establece que los hechos señalados no constituyen una infracción al artículo 3 letra d) y 23 de la ley 19.496, ya que la parte querellada solo cumplió con los protocolos de detención ante los hechos que revisten las características de un delito o una falta, de esta forma no habiéndose probado los hechos no se acogerá la querrela interpuesta.

**EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

Que, la actora demandó indemnización de perjuicios fundando sus pretensiones en el artículo 3 letra e), y 50 letra c) inciso

final y 50 letra d), solicitando por concepto de indemnización la suma de \$ 22.000.000 por concepto de indemnización de perjuicios desglosados de la siguiente forma: \$2.000.000 por concepto de daño emergente y \$20.000.000, correspondientes al daño moral, y considerando las probanzas valoradas según las reglas de la sana crítica, y no habiéndose probado la infracción denunciada no se acogerá la demanda de indemnización de perjuicios.

**Y, TENIENDO ADEMAS PRESENTE**, las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N°18.287 sobre Procedimientos ante los mismos y demás normas pertinentes de la ley N°19.946 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE DECIDE:**

**I.-** Que, **SE RECHAZA** la querrela infraccional deducida por **NINO FORTTE DAVILA, Abogado**, en representación de doña **MARÍA DE LOS ANGELES SCHIAFFO**, Argentina, soltera, cedula de identidad para extranjeros N°20.340.555-3, quien además actúa en la presente causa en calidad de madre y representante del menor **RICARDO IGNACIO SILVA SCHIAFFO**, Chileno estudiante, cedula de identidad y rol único tributario N° 20.706.710-5, todos con domicilio para sus efectos en calle Luis Uribe N°445, oficina 3 H de la ciudad de Iquique, en contra de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADO HIPER LIMITADA**, Persona jurídica del giro retail, rol único tributario N°76.134.941-4, representada por don **HERNAN MORENO TAPIA**, CI 9.126.506-0, ambos con domicilio en Av. Héroes de la concepción n°2653, comuna de Iquique.

**II.-** Que, **SE RECHAZA** la demanda por indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 1 y siguientes.

**III.-** Que, no se condena en costas a la parte querellante y demandante civil por haber tenido motivo plausible para litigar.

IV.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

Pronunciada por doña **ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA**, Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.

Autoriza Sra. **CLAUDIA GABRIELLA CONTRERAS BUTLER**, Secretaria Subrogante.

IQUIQUE, 08/09/19.  
NOTIFICO SIENDO LAS \_\_\_\_\_  
9:40 HORAS. DOY FE

  
**Paola Valdivia Rivera**  
Receptora  
1° Juzgado Policía Local  
Iquique