

Oficio N° 997

MAT: Remite copia de sentencia.  
Talcahuano, 05 de junio de 2019.

**DE: JUEZ DE PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE  
TALCAHUANO.-**  
**A : SEÑOR DIRECTOR SERNAC VIII REGION.-**

En causa Rol N° 2838-15 caratulada  
"Parra con Cencosud S.A.", por infracción a la Ley de Protección de los  
Derechos de los Consumidores, en cumplimiento a lo dispuesto en el  
artículo 58 bis, de dicha ley, adjunto remito a usted, copia autorizada de  
la sentencia dictada en autos, la que se encuentra firme y ejecutoriada.  
Saluda atentamente a Ud.

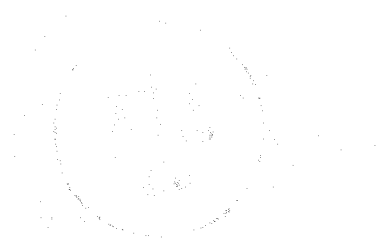


**FLAVIA EUGENIA PEÑA CONCHA**  
**JUEZ SUBROGANTE**



**MARIA ANGELICA SEPULVEDA AEDO**  
**SECRETARIA SUBROGANTE**

Servicio Nacional del Consumidor OFICINA DE PARTES VIII REGIÓN	
Fecha	10 JUN. 2019
Línea	620



Faint, illegible text, possibly a signature or stamp, located in the lower center of the page.

Talcahuano, cuatro de marzo de dos mil diecinueve.-

**VISTOS:**

1.- A fs. 2 a 7 Angélica Estefanía Parra Valdés, dueña de casa, domiciliada en Jaime Repullo N° 3545 casa 101, Talcahuano, interpone querrela por infracción a los artículos 3 letras c) y d), 15 y 23 de la Ley 19.496, contra la multitienda Cencosud Retail S.A, nombre de fantasía Almacenes París, representada legalmente por Margarita Paredes Lagos, con domicilio en avenida Jorge Alessandri N° 3177, Talcahuano, en atención a los antecedentes de hecho y derecho que expone, y solicita sea condenado al máximo de las multas legales, con costas.

Refiere que el día 8 de marzo de 2015, cerca de las 18.00 horas junto a su marido e hijo de 3 años concurrió al Mall Plaza El Trébol, y fue a la tienda París a comprar un pantalón para su hijo. Al momento de pagar notó que las alarmas de la tienda sonaban en forma constante, pero no le dio importancia. Una vez que pagó se dirigió a la salida, y al cruzar por las alarmas estas sonaron, por lo que 3 guardias la retuvieron sin informarle qué estaba ocurriendo. Los guardias revisaron el contenido de sus bolsas, tanto de la tienda Paris como las de Falabella y Black and Blue, pasándolas por el sensor, mientras la denostaban verbalmente. Finalmente, cuando no pudieron encontrar nada anormal, exigieron que abriera su cartera y la revisaron, todo esto frente a su familia y al público del lugar, lo que le produjo indignación, impotencia y vergüenza, al ser tratada como delincuente. Terminado el hecho los guardias le indican que puede retirarse, sin darle ninguna explicación o disculpa, a lo que se negó exigiendo hablar con el gerente de la tienda, quien no le ofrece ninguna solución, salvo un descuento en la tienda en su próxima compra, lo que le parece aún más indignante. Dejó constancia en el libro de reclamos, y en Carabineros. Al día siguiente concurrió a la tienda y el gerente le informa que efectivamente se debió a una mala práctica, conclusión obtenida tras revisar las cámaras de seguridad. Solicitó ver la grabación, lo que le fue negado. Solicitó el reconocimiento del error por escrito, la tienda se niega pues sería reconocer la culpa. Reclamó ante Sernac, en el que Paris reconoce los hechos ofreciéndole disculpas.

Asimismo, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios contra Cencosud Retail S.A., en virtud de las consideraciones de hecho consignadas en la querrela, y solicita sea condenado a pagar \$ 10.000.000 como indemnización del daño moral, en subsidio la suma que Usía estime conforme al mérito de autos, con reajustes e intereses legales, y costas.

2.- A fs. 14 y 15 Jorge Ogalde Gómez, por la "denunciada" infraccional, formula la siguiente declaración:

1) El establecimiento de su representada da estricto cumplimiento a las normas legales, especialmente las normas que establecen los derechos y obligaciones de los consumidores.

2) Teniendo presente lo anterior, señala que bajo ningún respecto se afectó o comprometió la dignidad y derechos de la señora Parra por parte del personal de la empresa que presta servicios de guardias de seguridad para el establecimiento comercial de su representada.

3) El día que ocurrieron los hechos, personal de seguridad externa se limitó a consultar a la denunciante de manera adecuada y sin escándalo por el pago de un determinado producto, consulta que encontró una negativa, en términos inadecuados y de forma muy alterada por parte de la señora Parra.

4) Reitera que el procedimiento empleado por los guardias de la empresa externa de seguridad en ningún caso afectaron o comprometieron la dignidad y los derechos de la denunciante, por el contrario, dicho procedimiento se efectuó con normalidad, respeto y prudencia.

3.- A fs. 17 rola declaración de Angélica Estefanía Parra Valdés, Cédula de Identidad N° 15.177.018-5, asistente dental, domiciliada en Jaime Repullo N° 3545 casa 101, Talcahuano, quien expuso:

Me remito a lo expuesto en la querrela infraccional y demanda civil. Quiero que se me indemnice por el maltrato psicológico que sufrí. Desde el día del hecho denunciado mi estado anímico cambió, me siento ansiosa, y cada vez que entro a alguna tienda me preocupo de que me pongan sellos, para que no vuelva a ocurrir nunca más lo que viví. Mi hijo de 3 años se dio cuenta del maltrato que sufrí por los guardias de la tienda.

4.- A fs. 33 a 40 Damaris Hernández Muñoz, abogado, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor Región del Bío Bío, en representación del Sernac, se hace parte en la acción infraccional, atendido que se encuentra comprometido el interés general de los consumidores.

Acompaña Formulario de Atención de Público, informe de procedimiento de mediación, traslado a Cencosud Retail S.A., informa a Estefanía Parra Valdés, respuesta de Gerencia Clientes París a Sernac, copia de boleta, copia de reclamo en Registro Tienda, y copia de constancia policial, documentos que se agregan de fs. 25 a 32.

5.- A fs. 44 se tiene por no presentada la demanda civil interpuesta contra Cencosud Retail S.A.

6.- A fs. 89 rola acta del comparendo de contestación,

120 -  
cuenta Curivil -

conciliación y prueba, celebrado con la comparecencia de Camilo Eleazar Castro Rebolledo, apoderado de la querellante, y de la querellada Cencosud Retail S.A. representada por Andrea Constanza Hernández Curivil.

Dado cuenta el objeto de la audiencia, los comparecientes exponen:

Camilo Castro Rebolledo: Vengo en ratificar la querrela infraccional, solicitando sea acogida con costas.

Andrea Hernández Curivil: Vengo en contestar querrela infraccional conforme a minuta escrita que se acompaña.

Escrito que se tiene como parte integrante del comparendo, se agrega a fs. 71 a 78 de autos, y en el que se contesta la querrela infraccional deducida solicitando se rechace en todas sus partes, con costas, por estimar que las afirmaciones expresadas en la querrela no corresponden a la realidad de cómo ocurrieron los hechos, y sin perjuicio de las consideraciones de hecho y derecho que expone:

El 8 de marzo de 2015 personal de la empresa que presta servicios de seguridad a su representada se acercó a la señora Angélica Parra Valdés, una vez encendido el sensor de alarma de uno de los productos que llevaba consigo, con el único fin de consultarle, en forma educada y de buena manera, por el pago de determinadas especies. En ningún caso se comprometió la dignidad o derechos de la actora. Tampoco se le imputó la comisión de delito alguno, ni es efectivo que se haya registrado su cartera, ni que fuese retenida en el local de su representada.

Agrega que de lo expuesto es posible concluir que los hechos materia de autos en ningún caso constituyen una infracción a las normas de la Ley 19.496, en especial a las contenidas en los artículos 3 letra c), 15 y 23.

Se llama a las partes a conciliación, la que no se produce.

Se recibe la causa a prueba, y los comparecientes rinden la siguiente:

Camilo Castro Rebolledo: Acompaña copias de constancia ante Carabineros, de reclamo interpuesto por Angélica Estefanía Parra Valdés ante Paris Cencosud, de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, y de boletas, que se agregan al proceso de fs. 79 a 88. Se fija audiencia para que absuelva posiciones Margarita Paredes Lagos, o quien la subrogue, reemplace o ejerza el cargo de representante de la querellada.

Andrea Hernández Curivil: No rinde prueba.

7.- A fs. 105 rola acta de audiencia de absolución de posiciones, celebrada con la rebeldía de la absolvente.

8.- A fs. 107 rola acta de audiencia de absolución de posiciones, celebrada con la comparecencia de Luis Felipe Andrades Palma, apoderado de la querellante, de la querellada representada por Jocelyn Urbina Jara, del Sernac representado por Paulina Cid Muñoz, y en rebeldía de la absolvente Margarita Paredes Lagos.

Se tiene a Margarita Paredes Lagos por confesa de todos aquellos hechos categóricamente afirmados en el pliego de posiciones que debía absolver; sin perjuicio de la apreciación de su mérito probatorio.

9.- A fs. 110 y 111 se agrega pliego de posiciones que debía absolver Margarita Paredes Lagos.

10.- A fs. 113 a 116 Paulina Cid Muñoz, por el Sernac, formula "observaciones a la prueba rendida en autos":

Reitera los hechos expuestos en la querella.

Agrega que los supuestos de hecho sobre los que descansa la defensa de la contraparte no están respaldados por prueba alguna aportada al proceso, es decir, se trata de defensa sin fondo, que solo buscan establecer impunidad y evadir todo tipo de responsabilidad. La claridad de la situación ocurrida es tal, que la denunciada no ha podido de manera alguna probar sus descargos, más allá de señalar excusas sin fundamento y entorpecer de esta forma la labor de la justicia. Al escudarse en la idea de que correspondería a su parte probar lo sucedido, lo cual se ha hecho de sobremanera, solo se da cuenta de la nula defensa que puede tener, ya que al notar que no hay forma de justificar lo ocurrido, simplemente opta por no hacerse responsable de aquello, excusándose en resquicios legales que no vienen al caso ante lo evidente de los hechos. Además de no presentar ninguna prueba, no concurrió la absolvente a absolver posiciones, esto demuestra que su participación en el caso es solo dilatoria y no tiene interés de referirse a la verdad de los hechos. Finaliza con consideraciones de hecho y derecho respecto a la legitimidad activa del Sernac y el interés general de los consumidores.

Se trajeron los autos para fallo.

### **CONSIDERANDO:**

1º.- Que Angélica Estefanía Parra Valdés interpuso contra Cencosud Retail S.A., representada legalmente por Margarita Paredes Lagos, querella por infracción a los artículos 3º letras c) y d), 15 y 23 de la Ley 19.496, solicitando sea condenada al máximo de las multas legales, con costas. Y formuló en su contra demanda civil de indemnización de perjuicios. Acciones que funda argumentando que el 8 de marzo de 2015 compró un pantalón en la tienda París y al salir las

alarmas sonaron, por lo que 3 guardias la retuvieron, revisaron sus bolsas y cartera, denostándola verbalmente, frente a su familia y al público, lo que le produjo indignación, impotencia y vergüenza, al ser tratada como delincuente. Añade que en su reclamo ante Sernac, Paris reconoce los hechos ofreciéndole disculpas.

2°.- Que a fs. 44 se tuvo por no presentada la demanda civil interpuesta contra Cencosud Retail S.A.

3°.- Que a fs. 14 y 15 Jorge Ogalde Gómez, en representación de Cencosud Retail S.A., expuso que bajo ningún respecto se afectó o comprometió la dignidad y derechos de la señora Parra por los guardias de seguridad, que se limitaron a consultar a la denunciante de manera adecuada y sin escándalo por el pago de un determinado producto, reiterando que el procedimiento se efectuó con normalidad, respeto y prudencia.

Y su apoderado contesta la querrela deducida en su contra solicitando se rechace, en los términos referidos en lo expositivo del fallo.

4°.- Que son hechos no controvertidos por las partes que el día 08 de marzo de 2015 Angélica Estefanía Parra Valdés efectuó compras en la tienda Paris del Mall Plaza El Trébol, y al retirarse sonó la alarma de la tienda, por lo que guardias del recinto intervienen en la situación, interactuando con la consumidora.

5°.- Que de los antecedentes expuestos se desprende que la cuestión de fondo radica en determinar la forma en que ocurrió la intervención de los guardias de seguridad en los hechos referidos, para así poder establecer si su conducta se ajustó a la legalidad vigente, o implicó infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letras c) y d), 15 y 23 de la Ley 19.496.

6°.- Que la querrellada Cencosud niega que la conducta de los guardias de seguridad con la actora haya sido impropia o ilegal, por lo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, corresponde a la actora acreditar los hechos que fundan su acción.

7°.- Que la querellante, para acreditar los hechos en que funda su acción infraccional, rindió la prueba documental de fs. 79 a 88.

8°.- Que la prueba documental referida no da cuenta de la conducta de los guardias de seguridad que intervinieron en los hechos, salvo en cuanto refieren los dichos de la propia actora.

El único indicio de eventualmente haber incurrido los guardias en conducta inapropiada podría constituirlo la respuesta no objetada de fs. 85 de la querrellada, a través de "Gerencia Clientes París", a Sernac. Sin embargo, los términos

l  
:  
s  
a  
l  
e  
o  
s

de la misma no son suficientes ni precisos para determinar, a partir sólo de esa contestación, que la conducta de los guardias con la querellante no fue ajustada a la legalidad.

Especialmente considerando que la querellada expresamente niega que personal de seguridad de la tienda haya incurrido en conductas no ajustadas a la Ley 19.496.

9°.- Que en virtud de lo expuesto, y apreciados los antecedentes del proceso y la prueba rendida por la querellante conforme a las reglas de la sana crítica, se concluye que no es bastante para producir convicción respecto de los hechos que fundan su acción infraccional.

10°.- Que en consecuencia, procede rechazar la querrela infraccional interpuesta, debiendo absolverse a Cencosud Retail S.A.

11°.- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales, no se condenará en costas a la actora por gozar de privilegio de pobreza.

Y con arreglo, además, a lo dispuesto en los artículos 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 23, 25 y demás pertinentes de la Ley 18.287, artículos 1, 13, 14, 52 y 55 de la Ley 15.231, y artículos 1, 3 letras c) y d), 15, 23, 50 y siguientes de la Ley 19.496, y 600 del Código Orgánico de Tribunales,

### **SE DECLARA:**

Que se absuelve a Cencosud Retail S.A. representada legalmente por Margarita Paredes Lagos, ya individualizados, y se rechaza la querrela deducida en su contra por Angélica Estefanía Parra Valdés.

Que no se condena en costas a la actora, por gozar de privilegio de pobreza.

Anótese, notifíquese, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, si procediere, y archívese en su oportunidad.-

Dictada en causa Rol N° 2.838-15, por doña María Esther Martínez Silva, Juez titular.-

CERTIFICO: Que la presente fotocopia es fiel a su original, que tengo a la vista.

Talcahuano, 05 de junio de 2019

SECRETARIA