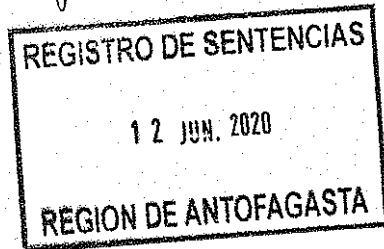


**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA**



En Antofagasta, a veinticuatro días del mes de Enero del año dos mil veinte.

VISTOS:

- 1° A fojas 7 y siguientes, doña **MIRNA DORY JERALDO CAÑOLES**, RUT 9.881.586-4, domiciliada en Piedras Negras 9569 de esta ciudad, formula denuncia infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **HIPERMERCADOS TOTTUS – SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por don **IVAN CASTILLO**, ambos domiciliados en Avenida Balmaceda 2355 de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al habersele imputado la comisión de un delito, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 500.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 18 vta.-
- 2° A fojas 17 y 17 vta. presta declaración la denunciante **MIRNA DORY JERALDO CAÑOLES**, ratificando su denuncia.-
- 3° A fojas 24, presta indagatoria **HECTOR SOLANO PIRONI**, Abogado, en representación de la denunciada, niega y controvierte los hechos expuestos en la denuncia, por cuanto, su representada tiene como norma mantener el buen trato con sus clientes. Refiere que su representado no tiene servicios de guardias de seguridad contratados como trabajadores del supermercado y su giro comercial es la venta al por menor en comercios de alimentos, entre otros, sin que dentro del giro esté el mantener servicios de guardias de seguridad. Agrega que instruyen y velan por el respeto, cuidado y responsabilidad de quienes trabajan en el local.
- 4° A fojas 27 y siguientes, la denunciada opone la **excepción de falta de legitimación pasiva**, basada en que su representada no tiene servicio de guardias de seguridad y su giro comercial es la venta al por menor de alimentos y otros. Respecto a la relación de consumo, señala que su mandante ni siquiera detenta la calidad de intermediario ni de proveedor directo; finalmente,

niega toda responsabilidad en los hechos denunciados. Agrega comentarios de fallos de la I. Corte de Apelaciones de Antofagasta.

5° A fojas 38 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la denunciante y demandante y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental, testimonial y absolución de posiciones que rola en autos

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMACION PASIVA.

6.- Que, a fojas 27 y siguientes, la denunciada y demandada opone la excepción de falta de legitimación pasiva alegando que su giro comercial es la venta al por menor en comercios de alimentos, bebidas, entre otros, sin que dentro de su giro esté el proveer o mantener servicios de guardias de seguridad por lo que la denuncia y demanda están mal dirigidas.

Conferido traslado, la denunciante contesta a fojas 38, señalando que TOTTUS es quien contrata empresas externas, en este caso, a la empresa de seguridad y a las cajeras.

Resolviendo, y desprendiéndose de los antecedentes de autos que la denunciante entró al supermercado TOTTUS para adquirir determinados productos; en estas circunstancias, deberá considerarse que la relación de consumo lo es precisamente con dicho supermercado, sin que pueda la denunciada excusarse en la relación que pueda o no tener con quienes ella contrata para la vigilancia de su establecimiento comercial; el consumidor no puede saber o conocer la intermediación existente entre quienes vigilan las dependencias del supermercado y éstos; a mayor abundamiento, deberá considerarse que aún cuando la denunciada hubiere efectivamente acreditado lo que alega, resulta aplicable en la especie lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley 19.496, que señala: **“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.”** Que, por estos motivos, deberá en consecuencia rechazarse la excepción planteada por la parte denunciada y demandada en cuanto a la falta de legitimación pasiva para litigar.

b) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

7.- Que, a fojas 7 y siguientes, rectificadas a fojas 13 y siguientes, doña **MIRNA DORY JERALDO CAÑOLES**, formuló denuncia infraccional en contra de la empresa **HIPERMERCADOS TOTTUS – SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada legalmente por don **IVAN CASTILLO**, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, porque al momento de pagar, se le imputó por un guardia haber robado un producto, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

8.- Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, el 17 de Enero del 2019 concurrió al supermercado TOTTUS para comprar algunos alimentos. Que, al ingreso del supermercado, avisó a un guardia que traía bolsas con utensilios adquiridos en otra casa comercial para que le pusieran cinta. Que, al momento de llegar a pagar, la cajera en un tono despectivo y agresivo le dijo que su tarjeta no tenía cupo por lo que decidió pagar con efectivo, insistiendo ésta que **“usted cree que yo tengo que esperar a Ud.?....” “apúrate o sal de la fila”**; que, asustada y sorprendida pasó el dinero para pagar, cuando de pronto se acercó un guardia del local diciéndole: **“abra sus bolsas inmediatamente Sra., me dicen que Ud. ha robado”**; que en ese instante con toda la gente presente se puso a llorar; que el guardia insistió en que debía revisarla porque le habían avisado desde el monitor que debía revisarla. Que, finalmente se acercó a unos Carabineros que estaban fuera del local quienes la acompañaron hasta el guardia y le representaron que su actitud estaba fuera de norma. Agrega que el guardia respondió que le habían informado desde monitores del robo.

9.- Que, la parte denunciada formuló sus descargos a fojas 29 y siguientes en los siguientes términos:

a) Niega y controvierte los hechos expuestos, como la responsabilidad en ellos; que TOTTUS a través de su personal tiene como norma mantener el buen trato, cortés y amable con sus clientes por lo que controvierte el trato de la cajera.

b) Que, su mandante no tiene el servicio de guardias contratados como trabajadores del supermercado por lo que no puede responder por actos de terceros.

c) Que, en cuanto al daño moral, éste debe ser probado.

10.- Que, para acreditar los hechos, la denunciante y demandante acompañó a los autos, las siguientes pruebas:

A fojas 1, boleta de compras realizadas entre TOTTUS con fecha 17 de Enero del 2019 por un monto de \$ 11.630.-

A fojas 2, formulario de comentarios N° 0126020 de fecha 17 de Enero del 2019, el que en resumen señala que concurrió al supermercado TOTTUS y antes de ingresar pasó sus bolsas de compras al guardia para que le pusiera un sello, que al momento de pasar por caja le pidió a la cajera que le anularan la compra por no tener cupo en su tarjeta, que la cajera la atendió de mal modo, además que un guardia se acerca acusándola de haberse robado un producto.

A fojas 3, rola formulario de reclamo ante SERNAC N° R2019B2722265, de fecha 18 de Enero del 2019.-

A fojas 4, respuesta de SERNAC a la denunciante, de fecha 22 de Enero del 2019.-

A fojas 5, respuesta del TOTTUS a SERNAC, de fecha 22 de Enero del 2019 el que en resumen señala que es política de HIPERMERCADOS TOTTUS tratar con respeto y dignidad a todos los clientes, evitando cualquier tipo de discriminación arbitraria hacia las personas y que seguirán trabajando con sus colaboradores internos para mejorar el servicio. Finalmente agrega: **"Por tanto, consideramos parcialmente acogido el reclamo"**

Además, en el comparendo de estilo acompañó un certificado del Dr. Walter Ormeño Esquivel, de fecha 22 de Octubre del 2017, el que da cuenta que la denunciante tiene un diagnóstico de "depresión" que rola a fojas 32.-

Factura emanada de la Clínica Oriente, Centro de Salud Mental, de fecha 30 de Mayo del 2006 de fojas 33.-

Liquidación de pago de pensiones Los Héroes de fecha 13 de Septiembre del 2019, que rola a fojas 34.-

Certificado de antecedentes del Registro Civil, sin anotaciones y que rola a fojas 35.-

11.- Que, además trajo los testimonios de **GUISSOLA DOMINIQUE MORALES JERALDO** la que rola a fojas 39 y siguientes, y de **SERGIO ANTONIO MORALES CONTRERAS** de fojas 40 y siguientes.

Señala **GUISSOLA DOMINIQUE MORALES JERALDO** que su madre la llamó al celular llorando, muy mal, que estaba en el supermercado TOTTUS, diciéndole que la estaban acusando injustamente, que le abrieron las cosas y la trataron mal, por lo que fue a buscarla y luego llegó el papá. Que, al llegar la encontró muy mal, que estaba con los guardias y andaban los Carabineros por el lugar; que Carabineros dijo al guardia que no estaba autorizado para abrir las bolsas y que el guardia contestó que de arriba le dijeron. Agrega que su madre sufre de depresión endógena severa y esto le afectó anímicamente y don **SERGIO ANTONIO MORALES CONTRERAS** declara en términos similares, que llegó donde ella porque ésta lo llamó llorando, que la sacó del lugar para evitar una crisis, que ella se vió muy afectada, que actualmente a ese TOTTUS no ingresa.

12.- Que, en la misma audiencia la denunciante pidió como diligencia, se oficie a la denunciada para que exhiba las cámaras de seguridad del día de los hechos, el 17 de Enero del 2019 a las 18,00 horas aproximadamente, diligencia que por resolución de fojas 41 vta. el Tribunal accedió, oficiando al efecto con fecha 9 de Octubre del 2019, oficio que debió ser reiterado con fecha 7 de Enero del 2020, cuya respuesta rola a fojas 46, con fecha 15 de Enero del 2020, señalando en resumen que **"no existe grabación de las cámaras de seguridad del día 17 de Enero del 2019 de los hechos ocurridos a las 18:00 horas del sector de pasillos de exhibición de mercadería. Las grabaciones de seguridad son eliminadas periódicamente por no existir capacidad de mayor almacenamiento cada 30 días, en todo caso antes del inicio de este pleito."**

13.- Que, la parte denunciada y demandada rindió la siguiente prueba: Ratifica los documentos acompañados los que rolan de fojas 20 a 23, consistentes en poder notarial para comparecer en autos y ratifica, la indagatoria prestada a fojas 24.-

14.- Que, la parte denunciada y demandada en el comparendo de estilo llamó a absolver posiciones a la denunciante al tenor del pliego que rola a fojas 37, respondiendo a la pregunta N° 3: Para que diga la absolvente como es efectivo y le consta que a usted se le dio siempre por parte de personal del supermercado un trato amable, digno y cordial; responde: No es efectivo.

15.- Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la denunciante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley 19.496 que dispone: **"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."**, como asimismo, el artículo 23 inciso 1ro. del mismo cuerpo legal que señala: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio."**

16.- Que, la parte denunciada a fojas 5, al momento de contestar el reclamo al SERNAC, de alguna manera reconoce los hechos, señalando que **"seguiremos trabajando con nuestros colaboradores internos para mejorar el servicio prestado a todos nuestros clientes"** agregando que: **"Por tanto, consideramos parcialmente acogido el reclamo"**.

17.- Que, en cuanto a la testimonial rendida en autos por la denunciante consistente en los dichos de doña **GUISSELA DOMINIQUE MORALES JERALDO** y **SERGIO ANTONIO MORALES CONTRERAS** a fojas 38 vta. y siguientes, si bien puede convenirse con la denunciada que la imparcialidad de los testigos resulta relativa al ser hija y cónyuge de la actora, lo cierto es que sus dichos no resultaron desmentidos por prueba alguna y, además, corroborados por otros antecedentes probatorios.

18.- Que, el artículo 15 inciso 1ro. de la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor dispone: "**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.**", disposición legal que a juicio de este Tribunal no fue cumplida por la denunciada.

19.- Que, la imputación hecha por el guardia, no desmentida en autos, constituye en concepto de este Tribunal un atentado a la dignidad y derechos de la denunciante y desde luego, negligencia en la prestación del servicio.

20.- Que, atendido el mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la denunciada, por cuanto en la absolución de posiciones a que fue llamada la denunciante, sólo confirmó lo sostenido por ésta en su denuncia, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña **MIRNA DORY JERALDO CAÑOLES**, habiendo incurrido la empresa denunciada en infracción a los artículos 15 inciso 1ro. y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que, se ha acreditado que esta actuó negligentemente en la prestación del servicio imputando a la denunciante la comisión de un delito, que no probó en autos.

21.- Que, en mérito de lo anterior se acoge el denuncia infraccional de fojas 7 y siguientes, rectificado a fojas 13 y siguientes, en contra de la empresa **HIPERMERCADOS TOTTUS – SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada por don **IVAN CASTILLO**.

c) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

22.- Que, a fojas 10 y siguientes, rectificada a fojas 13 y siguientes, doña **MIRNA DORY JERALDO CAÑOLES**, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **HIPERMERCADOS TOTTUS – SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada legalmente por don **IVAN CASTILLO**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 500.000 por daño moral.

23.- Que, la parte demandante acompañó en autos los antecedentes referidos en el considerando décimo del presente fallo.

24.- Que, a juicio de este Tribunal la imputación de un hecho tan grave como lo es el robo de una especie, sin que la denunciada haya probado tal hecho, produce en quien lo vive, per se, una aflicción síquica y de angustia, la que, además, se encuentra corroborada por los testimonios de **GUISELLA DOMINIQUE MORALES JERALDO** y **SERGIO ANTONIO MORALES CONTRERAS**.

25.- Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 10 y siguientes, rectificadas a fojas 13 y siguientes, en la suma de \$ 500.000, por concepto de daño moral.

26.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Diciembre del 2018, mes anterior al que ocurrieron los hechos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

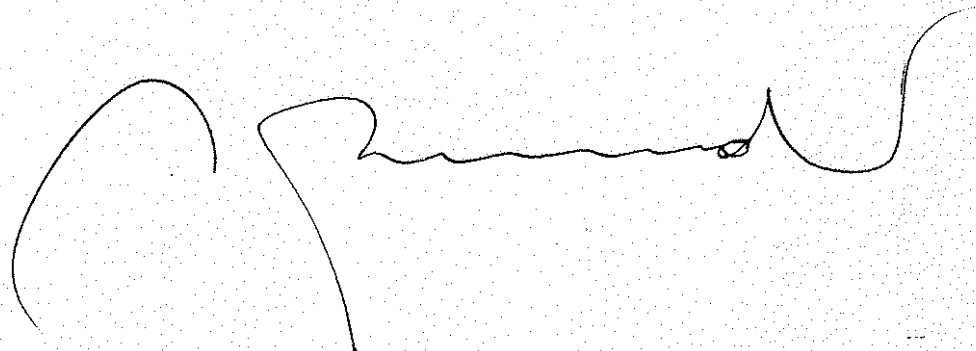
SE DECLARA:

- a) Que, no se acoge la excepción de falta de legitimación pasiva alegada por la denunciada.
- b) Que, se acoge la denuncia de fojas 7 y siguientes, rectificadas a fojas 13 y siguientes, y se condena a la empresa **HIPERMERCADOS TOTTUS – SUCURSAL ANTOFAGASTA**, representada legalmente por don **IVAN CASTILLO**, a pagar una multa equivalente a **SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en el artículo 15 inciso 1ro. y 23 de la Ley 19.496.-

c) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 10 y siguientes, rectificadas a fojas 13 y siguientes, por doña **MIRNA DORY JERALDO CAÑOLES** y se condena a la empresa **HIPERMERCADOS TOTTUS – SUCURSAL ANTOFAGASTA** representada legalmente por don **IVAN CASTILLO**, a pagar la suma de \$ 500.000 por daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando vigésimo sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.

d) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad.
Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 12.117/19-3



Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular
Autorizada por doña Ingrid Moraga Guajardo, Secretaria Titular

