

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

Calama a diez de enero de dos mil veinte.

Vistos:

A fojas 2, por la querrel por infracción a la Ley N° 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por el abogado don José Avendaño Salazar, en representación de doña Bernarda Ponce Carvajal y de doña Ángela Barriga Hernández, en contra de tiendas Ripley Store Limitada, representada por don Luis Mariano Barrueto Jara, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3342, Calama. En razón de los siguientes argumentos de hecho y fundamentos de derecho: El día sábado 19 de enero del año 2019, las comparecientes concurren al Mall Plaza Calama, con la finalidad de realizar compras, concurren hasta la tienda Ripley, doña Bernarda Ponce Carvajal, compra un vestido y se retiran de la tienda. Mientras iban caminando por el pasillo principal, específicamente entre el módulo de Wom, farmacia Salcobrand y los ascensores, llegaron corriendo dos guardias de Ripley, parándose frente a las querellantes e indicándoles que debían acompañarlas, ante muchas personas que se encontraban en el mall, como no habían hecho nada indebido y ante la prepotencia de los guardias deciden volver a la tienda para aclarar el mal entendido, ya que creían que solo les solicitarían la boleta, custodiadas por los guardias de la tienda. Al llegar a la tienda las esperaba otro guardia, quien era el encargado de revisar las boletas en ese minuto. Sin mediar palabra comenzó a increparlas verbalmente y a viva voz, una vez de haberlas denostado, humillado y acusado de ser unas ladronas, procedió a apuntar la cartera de doña Bernarda Ponce, y en forma irónica y burlesca exigió que le exhibiera la boleta de la compra realizada, ya que tenía este individuo la absoluta seguridad que mantenía un producto robado o hurtado. Le exhiben la boleta y la cartera donde estaba la vestimenta comprada. Una vez revisada la boleta, siguió insistiendo en sus acusaciones y además de increpar a doña Ángela Barriga Hernández, diciendo "ustedes saben en lo

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

que andan', "ustedes son mecheras", humillándolas públicamente señalándoles, además, que las tenían "grabadas", robando" en la tienda. No obstante verificar que una de las comparecientes había realizado una compra, comenzaron a increpar a increpar a doña Ángela Barriga Hernández, al ver el guardia que tenía un bulto en el costado derecho, semejante a un artículo que se vende en la tienda, el que correspondía a un arma de servicio, amenazándolas con registrarlas, llamando a un guardia de sexo femenino. Ante esto doña Ángela Barriga Hernández, exhibió su identificación, placa de la PDI, y que el bulto era un arma de servicio. El guardia reaccionó señalando que ella no era de la PDI, todo esto ante una gran cantidad de personas. Ingresan un reclamo, solicitando los nombres de los guardias quienes se negaron a identificarse. La encargada de la tienda le señaló que contestaran el reclamo en unos días, cuestión que no aconteció. Concluye señalando que los hechos descritos configuran infracciones al artículo 15 de la Ley 19.946. Solicita se condene a la querellada al máximo de las penas que establece la Ley. En el primer otrosí interpone demanda civil de indemnización de perjuicio, en contra de tiendas Ripley Store Limitada, representada por don Luis Mariano Barrueto Jara, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho expuestas en lo principal; Solicitando como indemnización la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, para cada una de las demandantes, y la suma que VS. estime ajustado al derecho y la equidad, costas; Acompaña documento.

A fojas 6, se fija audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 18 de abril del año 2019, a las 09:30 horas.

A fojas 12, el abogado don Paulo García-Huidobro Honorato, asume el patrocinio y representación de Ripley Store Spa., y delega poder al abogado don Norberto Vargas Rojas.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

A fojas 13 el abogado don Norberto Vargas Rojas, en representación de Ripley Store Spa., vienen en oponer excepción de previo y especial pronunciamiento, de conformidad a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho, que expone: Que, doña Ángela Odette Barriga Hernández, no tiene la calidad de consumidor en los hechos narrados. La Ley 19.940, es clara al establecer quienes se deben considerar consumidores, para efectos de acogerse a lo dispuesto en esta normativa. De la narración de los hechos contenida en la demanda, la Sra. Ángela Odette, no efectuó ningún acto jurídico oneroso en que se haya visto involucrada mi representada, por lo que para efecto de la Ley del ramo no tiene carácter de consumidor; Solicita acoger la excepción planteada, con costas.

A fojas 19, tiene lugar la audiencia de contestación conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, el abogado don José Avendaño Salazar y por la parte querellada y demandada civil el abogado don Norberto Vargas Rojas. La parte querellante y demandante civil viene a ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada viene en interponer excepción dilatoria; El Tribunal da traslado. La parte querellante y demandante civil viene a evacuar traslado señalando, si bien es cierto que doña Ángela Barriga Hernández no compró un producto en Ripley, no es menos cierto que al concurrir junto con doña Bernarda Ponce Carvajal e ingresar a la tienda Ripley fue con el fin de adquirir vestuario femenino, y ambas tienen la calidad de consumidoras o usuarias, por lo que no solo la persona que haya adquirido un producto está protegida por la Ley 19.496. Aún más cuando salieron de la tienda Ripley y haber caminado aproximadamente 20 metros fueron dos vigilantes de la tienda Ripley de forma arbitraria, ilegal y prepotente, que retuvieron a las demandantes. La jurisprudencia ha llegado a la conclusión que efectivamente el término consumidor o usuario es bastante amplio y que

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

abarca a toda persona que haya concurrido a los locales que comercializan mercadería o presten servicios a terceros. Por lo anterior, la Ley 14.966, ampara a toda persona que haya concurrido a un local comercial con el fin de adquirir o recibir servicios que estos proveen para terceras personas. Por lo anterior debe rechazarse la excepción dilatoria, con costas; El Tribunal resuelve: No ha lugar a la excepción dilatoria, continúese con la audiencia. La parte querellada y demandada civil viene en contestar verbalmente la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en los siguientes términos: Que, esta parte niega y controvierte todas y cada una de las aseveraciones realizadas por doña Bernarda Porro Carvajal y doña Ángela Barriga Hernández, en relación a haber sido violentadas en sus derechos. Esta parte niega lo aseverado por las demandantes en el sentido del actuar de los guardias de seguridad, los cuales solo a bordo a lo que sus funciones están destinadas, efectúan un procedimiento preventivo del cual la tienda tiene un protocolo acabado en casos de hurtos ocurridos en el local. Que una vez ocurrido dicho procedimiento y al verificarse que no había ninguna anomalía las demandantes efectúan las reclamaciones que ellas creen convenientes, ante la parte gerencial de la tienda. Por esta parte no hubo ningún tipo de infracción a los derechos o garantías expresados en la legislación vigente, no pasando a mayores el procedimiento aplicado por los guardias de seguridad, siendo la intención principal de las demandantes efectuar o accionar para un enriquecimiento sin causa y aprovechándose artificiosamente de los derechos que establece la Ley del Consumidor. Que es de su conocimiento de mi representada el reclamo efectuado por las demandantes, el cual una vez analizado, se estimó que el personal de seguridad de la tienda no actuó contrariamente a derecho, pero de todas formas y al ver el supuesto agravio que habían sentido las consumidoras le ofrecieron las disculpas correspondientes. Que por la sola lectura del libelo se puede inferir que el supuesto agravio o perjuicio sufrido por las demandantes no

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

es tal, teniendo en este la carga procesal de probar dicho supuesto perjuicio. Solicita se deseche la querrela y demanda civil, con costas; **Llamadas las partes a conciliación esta no se produce;** Se recibe la causa a prueba; Prueba documental de la parte querellante y demandante civil, viene en ratificar los documentos acompañados en la querrela y demanda civil, además acompaña prueba documental; La parte querellada y demandada civil no rinde prueba documental; Prueba testimonial. La parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial, comparece doña Hilda Del Carmen Elgueta Colques, quien juramentada en forma legal expone sobre los hechos materia del juicio; Diligencias, la parte querellante y demandante civil solicita que la demandada exhiba el libro de reclamos de fecha 1 de enero de 2019. Que, además exhiba las grabaciones del día 19 de enero de 2019; Absolución de posiciones, la parte querellante y demandante civil solicita se cite a absolver posiciones a don Luis Mariano Barretto Jara, gerente de la tienda Ripley; El Tribunal fija fecha para el día 16 de mayo de 2019, a las 09:30 horas; Se pone término a la audiencia.

A fojas 26 vta., El Tribunal resuelve: en cuanto a la exhibición de libro, no ha lugar; en cuanto a la entrega de videos, como se pide, oficiase y notifíquese.

A fojas 30, absuelve posiciones don Luis Mariano Barretto Jara.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fojas 26 vta. se interpone querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el abogado don José Avendaño Salazar, en representación de doña Bernarda Ponce Carvajal y de doña Ángela Barriga Hernández, en contra de tiendas Ripley Store Limitada, representada por don Luis Mariano Barretto Jara, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N° 3342, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

SEGUNDO: Que a fojas 21, el abogado don Norberto Vargas Rojas, en representación de Ripley Store Spa., viene en contestar la querrela infraccional, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

TERCERO: Que, para acreditar los hechos la parte querellante presenta prueba documental, prueba testimonial y solicita que la parte querellada exhiba las grabaciones del día de los acontecimientos. La parte querellada presenta un pendrive que contiene el video de lo ocurrido.

CUARTO: Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la querellada y demandada vulneró los derechos de las querellantes como lo es la dignidad de éstas, al ser acusadas de un hecho ilícito en presencia de los demás consumidores que se encontraba en el local perteneciente a la querellada, lo que además les produce un menoscabo psíquico, por el actuar de los guardias de seguridad; a mayor abundamiento Ripley Store Spa., mediante su equipo de seguridad vulnera la libertad ambulatoria de las actoras al ser retenidas éstas por cerca de 1 hora en la tienda, custodiadas por a lo menos 3 guardias de seguridad y sin que las afectadas pudieran salir de la tienda; la conducta realizada por el proveedor, mediante el personal ya indicado, vulnera derechos protegidos y amparados por la Constitución Política de la República, estando consagrados tales en el artículo 19 N° 1 y 7 letra b) y c) del carta magna, normas que restringen la detención de las personas y señalan quienes son los funcionarios competentes para realizar ésta; aquella norma está en estricta concordancia con el artículo 3 letra c) y d) de la Ley que protegen los Derechos de los Consumidores. Estas situaciones se encuentran totalmente acreditadas en autos, mediante la prueba documental, como también con el testimonio

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

abarca a toda persona que haya concurrido a los locales que comercializan mercadería o presten servicios a terceros. Por lo anterior, la Ley 14.966, ampara a toda persona que haya concurrido a un local comercial con el fin de adquirir o recibir servicios que estos proveen para terceras personas. Por lo anterior debe rechazarse la excepción dilatoria, con costas; El Tribunal resuelve: No ha lugar a la excepción dilatoria, continúese con la audiencia. La parte querellada y demandada civil viene en contestar verbalmente la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en los siguientes términos: Que, esta parte niega y controvierte todas y cada una de las aseveraciones realizadas por doña Bernarda Ponce Carvajal y doña Ángela Barriga Hernández, en relación a haber sido violentadas en sus derechos. Esta parte niega lo aseverado por las demandantes en el sentido del actuar de los guardias de seguridad, los cuales solo a lo que sus funciones están destinadas, efectúan un procedimiento preventivo del cual la tienda tiene un protocolo acabado en casos de hurtos ocurridos en el local. Que una vez ocurrido dicho procedimiento y al verificarse que no había ninguna anomalía las demandantes efectúan las reclamaciones que ellas creen convenientes, ante la parte gerencial de la tienda. Por esta parte no hubo ningún tipo de infracción a los derechos o garantías expresados en la legislación vigente, no pasando a mayores el procedimiento aplicado por los guardias de seguridad, siendo la intención principal de las demandantes efectuar o accionar para un enriquecimiento sin causa y aprovechándose artificialmente de los derechos que establece la Ley del Consumidor. Que es de su conocimiento de mi representada el reclamo efectuado por las demandantes, el cual una vez analizado, se estimó que el personal de seguridad de la tienda no actuó contrariamente a derecho, pero de todas formas y al ver el supuesto agravio que habían sentido las consumidoras le ofrecieron las disculpas correspondientes. Que por la sola lectura del libelo se puede inferir que el supuesto agravio o perjuicio sufrido por las demandantes no

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

A fojas 13 el abogado don Norberto Vargas Rojas, en representación de Ripley Store Spa., vienen en oponer excepción de previo y especial pronunciamiento, de conformidad a los argumentos de hecho y fundamentos de derecho, que expone: Que, doña Ángela Odette Barriga Hernández, no tiene la calidad de consumidor en los hechos narrados. La Ley 19.940, es clara al establecer quienes se deben considerar consumidores, para efectos de acogerse a lo dispuesto en esta normativa. De la narración de los hechos contenida en la demanda, la Sra. Ángela Odette, no efectuó ningún acto jurídico oneroso en que se haya visto involucrada mi representada, por lo que para efecto de la Ley del ramo no tiene carácter de consumidor; Solicita acoger la excepción planteada, con costas.

A fojas 19, tiene lugar la audiencia de contestación conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, el abogado don José Avendaño Salazar y por la parte querellada y demandada civil el abogado don Norberto Vargas Rojas. La parte querellante y demandante civil viene a ratificar la querrela infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada viene en interponer excepción dilatoria; El Tribunal da traslado. La parte querellante y demandante civil viene a evacuar traslado señalando, si bien es cierto que doña Ángela Barriga Hernández no compró un producto en Ripley, no es menos cierto que al concurrir junto con doña Bernarda Ponce Carvajal e ingresar a la tienda Ripley fue con el fin de adquirir vestuario femenino, y ambas tienen la calidad de consumidoras o usuarias, por lo que no solo la persona que haya adquirido un producto está protegida por la Ley 19.496. Aún más cuando salieron de la tienda Ripley y haber caminado aproximadamente 20 metros fueron dos vigilantes de la tienda Ripley de forma arbitraria, ilegal y prepotente, que retuvieron a las demandantes. La jurisprudencia ha llegado a la conclusión que efectivamente el término consumidor o usuario es bastante amplio y que

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

de doña Hilda del Carmen Elgueta Colque. Es importante señalar que en la absolución de posiciones, el absolvente, don Luis Mariano Barreto, asevera que hubo retención por parte de los guardias de seguridad, pero señala que no fue por el periodo de 1 hora, como lo mencionan las querellantes. Es importante señalar que el pendrive presentado por la querellada, no contenía ningún tipo de archivo. Teniendo este sentenciador la convicción de que los antecedentes denunciados fueron como los relatan las pretensoras de marras; Existiendo por tanto, una contravención al ordenamiento jurídico nacional y a la Ley que protege y ampara los derechos de los consumidores, por consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley 19.496 atribuida a querellante.

QUINTO: Atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor prestando un servicio de mala manera, vulnerando los derechos de la actora, estando dicha conducta en contravención a la ley.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, a fojas 2, de la demanda civil de indemnización de perjuicio, interpuesta por el abogado don José Avendaño Salazar, en representación de doña Bernarda Ponce Carvajal y de doña Ángela Barriga Fernández, en contra de tiendas Ripley Store Limitada, representada por don Luis Mariano Barreto Jara, ambos con domicilio en avenida Balmaceda N°3342, Calama, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando; Solicitando como indemnización la suma de \$5.000.000.- por concepto de daño moral, para cada una de las demandantes, o la suma que VS estime ajustado al derecho y la equidad, con costas.

SÉPTIMO: Que, a fojas 1, el abogado don Norberto Vargas Rojas, en representación de Ripley Store Spa., contesta la

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

demanda civil de indemnización de perjuicios, en virtud de lo ya descrito en lo expositivo del fallo, lo que se da por reproducido en este considerando.

OCTAVO: Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por concepto de responsabilidad civil, toda vez que el perjuicio es claro y se encuentra probado. El daño se ha producido en razón de que el proveedor no respetó los derechos de las consumidoras, causándoles graves perjuicios a las mismas, los cuales se encuentran acreditados en autos. Por ello se dará lugar a lo solicitado por las demandantes, fijando como daño moral la suma de \$5.000.000.- para cada una de las demandantes, en virtud de que efectivamente fue probado en autos, las diversas vulneraciones de que fueron objeto tanto doña Bernarda Ponce Carvajal y doña Ángela Barriga Hernández.

NOVENO: Que, se condena en costas a la demanda por haber sido totalmente vencida en autos.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287 y art. 3 y 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes de mismo cuerpo legal, Art. 19 N°1 y 7 letra b) y c) de la C.P.R. y 2314 del Código Civil, **SE DECLARA:**

I.- Que, se acoge la querrela de autos y en consecuencia se condena a la denunciada Ripley Store Spa., a una multa ascendente a 50 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19 496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor Ripley Store Spa. Al pago de indemnización de perjuicios, fijando por concepto de daño moral en favor de doña Bernarda Beatriz Ponce Carvajal, la suma de \$5.000.000.- y en favor de doña Ángela Ocette Barriga Hernández, la suma de \$5.000.000.-; Sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
CALAMA

para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que, se condene en costas a la parte demandada.

IV.- Desde cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Rol N° 69 834/2019.-

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía Local de Calama.

Autoriza, Pedro Rojas Perez, Secretario, Subrogante.