

48
Carrilero

ROL N° 4084-519

Infracción ley del Consumidor. 19.496.-

PAINE, veintidós de Noviembre del dos mil diecinueve.

VISTOS.-:

El mérito de autos, especialmente la querrela infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes; resolución de fs. 12; declaración indagatoria de fs. 13 y 14; patrocinio y poder de fs. 15 , poder de fs. 17 y siguientes; declaración de fs. 25; estampado receptorial de fs. 27 y 28; Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba de fs. 30, 31, 32, 33 y 34; documentos de fs. 35 y siguientes; certificación de fs. 46; resolución de fs. 47 y,

CONSIDERANDO.

1. Que a fs. 1 y siguientes doña Marisol Quintanilla Lemui, empleada, domiciliada en Los Arrecifes 1600, villa Las Américas, Comuna de Paine, interpone querrela infraccional por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil por los daños causados en contra de "Abarrotes Económicos S.A. (también conocido como Supermercados Acuenta) empresa de su denominación, representada por don Rodrigo Oyaneder Herranz, factor de comercio, ambos con domicilio en Av. Presidente Eduardo Frei Montalva 8301, Comuna de Quilicura, fundada en los siguientes hechos: "Que, con fecha 25 de Abril del año 2019, la demandante concurrió hasta el supermercado Acuenta ubicado en Av. 18 de Septiembre 311, de la Comuna de Paine, a fin de adquirir unos productos es así como luego de buscar las cosas que necesitaba, siendo alrededor de las 19,37, luego de haber cancelado lo que compró y encontrándose arreglando las cosas en su bolso se le acerca una guardia y le dice que saque todo lo que tenía pues había robado. Grande fue su sorpresa ante lo que ella le decía, no supo qué hacer, solo decirle que ella no había robado nada, en forma muy prepotente la toma del brazo y le pide que le habrá el bolso y comenzó a revisar todas sus pertenencias, todo esto ante todas las personas que se encontraban comprando. En ese momento le mostró la boleta de lo que había comprado, a al ver la boleta esta le dice que las cosas de aseo personal que tenía en su bolso eran las que me había robado, le demuestra que ello no es así ya que estas estaban con uso, ante ello y muy prepotentemente le toma del brazo nuevamente y le golpea el hombro y le dice quieres que te lleve para dentro, donde llevan a todos los ladrones", la gente que estaba ahí comenzó a reclamar por su actitud, alguien llama a Carabineros, cando estos llegan le dicen a la guardia del error que había cometido pues no debió revisar su bolso y cartera, ni menos aún haber actuado de la forma que lo hizo..."
2. Que a fs. 5 rola dato de atención de urgencia del S.S. Metropolitano Sur de fecha 15-04-2019, hora llegada 23:46, a nombre de doña Marisol Quintanilla, sobre constatación de lesiones e indicaciones de Alta.
3. Que a fs. 6 rola copia de boleta electrónica 000758971307 de fecha 25/04/2019 emitida por Abarrotes Económicos S.A., por la suma de 48.170.-
4. Que a fs. 7 y siguientes rola copia de denuncia derivada por Carabineros a la Fiscalía de San Bernardo por lesiones leves denunciadas por doña Marisol quintanilla Lemui.
5. Que a fs. 12 rola resolución del Tribunal en la que tiene por interpuesta querrela infraccional y demanda civil.

49
ante Jc

6. Que doña **Marisol Quintanilla Lemui**, ya individualizada, en su declaración indagatoria de fs. 13 y 14 señala: "Que ratifica íntegramente sus dichos en la denuncia de fs. 1, resumiendo el hecho ocurrido el 25 de Abril de 2019, fecha en que fue a este supermercado, compré algo de mercadería de valor \$ 10.000 aproximadamente, y al salir de la caja a unos pocos metros, sucedió que la guardia de este supermercado ella se acercó y me dijo descárgate por que todo lo que viene en el boldo es del supermercado, yo pensé que era a otra persona y cuando se me acerca a mi cuerpo y me toca con su cuerpo y me dice " ya, pues deja todo lo que tu te robaste del supermercado" yo le contesté que no había robado nada. Ella, volvió a decir que las cabras me habían visto y que ella me había andado siguiendo", yo empezó a ver la bolsa y le vuelvo a decir que no, fue ahí que ella con su mano la que mete en mi bolso y me dice indicando mi desodorante pasta de diente y cepillo de diente, shampoo y todo lo que yo que era de mi propiedad y que mantengo en mi bolso siempre es mío, pero ella insistió que eso era del supermercado. Yo le indique que todas esas cosas estaban ya usadas pero ella "dijo no son robadas ". Me dijo " tu quieres que yo te lleve para el fondo del supermercado " y nuevamente me repite lo mismo. Ella me dijo " tú sabes para que ". Yo la realidad que no sabía que era llevarme para el fondo. YO le contesté que no iba a ninguna parte. Ella incluso me sacó hasta mi dinero con las cosas, vació el bolso en el carro. Después pedí hablar con el Gerente y me dicen que no hay gerente. Pedí hablar con un Jefe y me dijeron que no había Jefe en ese lugar. Después me dijeron que había una Jefa de caja, hablé con ella y le explico todo y le exhibí mis cosas, y ella me dijo " sabe si las cosas están usadas, así que disculpe y perdone todo ", fue ahí que me di cuenta que era observada por todos y toda la gente y me dio tanta vergüenza que le dije a las personas que era toda equivocación de la guardia. La jefe de caja que me dijo que se llamaba María, me dijo que no era la primera vez que esta guardia hacia eso. Esta señora Jefa de caja me dijo que hiciera un reclamo en un libro y lo hice. Después llamé a carabineros y ellos llegaron y carabineros se dirige a mi, y me pregunta si yo soy la señora afectada. Este señor Policía llamó por su nombre a la guardia que me trató mal y por segunda vez la llama y ella llegó ahí y el policía, le dijo " COMO PUDISTE HACER ESO, HABER REVIZADO EL BOLSO, PORQUE HICISTE ESO, SI LA SEÑORA TE DIJO QUE NO HABIA ROBADO NADA, SI ELLA TE ESTABA Diciendo, ELLA DIJO QUE LE HABIAN DICHO POR CAMARA, QUE SE HABIAN EQUIVOCADO. Carabineros me dijo que no lo iba a volver hacer la guardia. Yo le pedí el nombre de la guardia y no me lo quiso dar. Incluso no quiso disculparse. Yo sé que esto está todo grabado por las cámaras, ya que la misma guardia dijo que las cámaras le habían dicho. Todo lo que pasé fue triste y vergonzoso y cuesta recuperarse que a uno delante de mucha gente lo acusen de ladrona"
7. Que a fs. 15 rola patrocinio y poder presentado por la demandada "Abarrotes Económicos S.A." a la abogada doña Javiera Inzunza Riveros, a doña Francisca Marchant y a doña Nicole Alquinta.
8. Que a fs. 16 y siguientes rola escritura pública que contiene poder entregado por Walmart Chile S.A. y otras a Tomasello Hart, Leslie y otros.
9. Que a fs. 25 presta declaración indagatoria por escrito doña Francisca Marchant Letelier, en representación de la parte denunciada, en la que se señala, entre otras cosas, lo siguiente: "1. Respecto de los hechos denunciados podemos afirmar, en primer término, que no nos consta que doña Marisol haya ocurrido al

- supermercado el día 25 de Abril de 2019; 2. De ser efectivo que la denunciante concurrió al supermercado, tampoco nos consta que ésta haya sido objeto de malos tratos por parte de trabajadores de mi representada. 3. Por último, negamos que mi representada haya tenido algún grado de responsabilidad en los hechos descritos por la denunciante ni que haya cometido alguna infracción o falta”.
10. Que a fs. 27 y 28 rola estampado receptorial que da cuenta de la notificación de la querrela infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes a “Abarrotes Económicos S.A.” representado por don Rodrigo Oyaneder Herranz, Manuel Oyaneder Herranz.
 11. Que a fs. 30 rola acta de comparendo con la asistencia del abogado don FERNANDO GONZALEZ OLMEDO, por doña MARISOL QUINTANILLA LEMUI, y la abogada doña FRANCISCA MARCHANT LETELIER POR ABARROTOS ECONOMICOS S.A.
 12. Que en la audiencia la parte querellante y demandante en ratifica la querrela infraccional de fs. 1 y siguientes y la demanda civil de fs. 1 y siguientes, con costas.
 13. Que la parte querellada y demandada, contesta la querrela y demanda de autos, reiterando lo señalado en la declaración indagatoria y señalando que “mi representada no cometió infracción alguna a la ley 19.496, dado que lo ocurrido con fecha 25 de Abril dista mucho de los hechos relatados en la demanda. La guardia de seguridad Marcela Maureira indica que a las 19,20 horas, habría llevado a efecto el protocolo indicado para estos aparentemente delictuales solicitando en forma amable que la demandante exhibiera el interior de su bolso, negamos que hayan existido malos tratos o uso de fuerza. Por lo que no existe infracción alguna a la ley ya indicada. Reiterando que simplemente se trató de una revisión que responde a los protocolos de seguridad del supermercado. Sin la intención de vulnerar ni menoscavar a la actora. Por lo que solicitamos se rechace la querrela y demanda en todas sus partes.”.
 14. Que llamadas las partes a conciliación esta no se produce.
 15. Que, la parte querellante y demandante, para acreditar la veracidad de sus dichos ratifica los documentos acompañados a fs. 5 y siguientes, y adjunta originales con citación.
 16. Que la parte querellada y demandada, para acreditar la veracidad de sus dichos acompaña con citación copia de comunicación realizada por la guardia involucrada en los hechos Marcela Maureira de fecha 25 de Abril de 2019, que consta de dos páginas.
 17. Que **don CRISTIAN MUÑOZ MIÑANO**, cédula de identidad 16340576-8, domiciliado en Pasaje Ecuador 276 Villa Las Américas I Paine, testigo de la parte querellante y demandante civil, en su declaración de fs. 31, debidamente juramentado a decir verdad expuso : “en relación siempre hago compras en el supermercado y en esta ocasión retiré mi esposa quien estaba realizando las compras. Recuerdo que cuando estaba guardando las compras del supermercado en la entrada había como un alboroto de gente se escuchaban como peleas o algo. Y al ver que sucedía, visualicé a la Sra. Marisol quien se encontraba llorando. Luego de esto como era día jueves como me acuerdo, tenemos culto a las 8 de la tarde, y no quise indagar que pasó. En esta oportunidad la señora Marisol no se presentó al culto del día jueves. Y tampoco el día domingo. Lo que igual me dejó preocupado. Ella apareció como una semana después. Y frente a los congregantes comentó el percance que había sufrido y se veía pero muy muy mal, llorando, nerviosa, le temblaban sus manos. Luego de esto se ha visto mas desmotivada en las actividades que realizaba en la iglesia. Ahí nos

57
ante Jm

comentaba ella lo que había pasado en el supermercado de la que habían acusado de robo hurto. A raíz de estos hemos conversado con ella que la vida continua, que fue como algo que tenía que seguir adelante pero le ha costado mucho. Conozco la señora Marisol a través de la iglesia y sé que sería incapaz de cometer algo así. Ya que va contra sus principios y lo que enseña la palabra. No sé nada mas al respecto. Preguntado por el tribunal, sobre cuando fue lo que vio: dice que en el mes de Abril, día jueves 25 ya que hay culto. A qué distancia vio los hechos relatados: a unos siete metros. Respecto a que si se dio cuenta de lo que estaba pasando a la Sra. Marisol, contesta me lo imagine pero no quise indagar en el momento. Que personas estaban con la señora Marisol cuando estaba llorando : vi mucha gente, y no divisé como a nadie conocido. Vio con ella a alguien del supermercado que Ud. conozca: Vi una guardia que la estaba mirando medio embroncada enojada a una distancia de metro y medio, pasado la mampara. Cuando estuvo en el lugar mirando, como unos siete minutos. Llegó al lugar mientras estaba, carabineros : no, no estaba carabineros. Puede decir que palabras escucho desde donde estaba: en realidad escuchaba murmullos de la gente. Diciendo la pillaron robando, que vergüenza, eso decían otras personas, público....”

18. Que doña **ISABEL CARVAJAL RIOS**, cédula de identidad 8480344-8, domiciliada en Miguel Campino 142 Paine, Villa las Américas, rectifica que a su domicilio es pasaje ecuador 276, Villa Las Américas, Paine, testigo de la parte querellante y demandante civil, en su declaración de fs. 32 y 33, debidamente juramentada a decir verdad expuso : “Lo que le sucedió a la hermana Marisol nosotros estábamos en el mismo lugar pero nosotros ya íbamos saliendo del supermercado de terminada las compras. Y bueno esperando en el lugar para echar las cosas al vehículo, ahí notamos como un tumulto de gente habían personas como que había algo que había pasado y justo estaba la hermana Marisol . Ya cuando ya buscando el vehículo, la vimos que estaba llorando y muy nerviosa, ya se veía muy nerviosa y nosotros no pudimos esperar más ya que tenemos culto ese día jueves. Ya estábamos en hora que teníamos que irnos al culto. Ese día hicimos el culto y la hermana Marisol no fue y tampoco apareció el domingo de culto. Pasaron los días y apareció como en una semana al otro culto. Bueno ahí notamos que la hermana no estaba como antes tenía una pena se sentía mal y su personalidad cambió un poco, al preguntarle nosotros ya que estábamos en el supermercado le preguntamos qué había pasado, y ahí fue que yo le comenté porque estaba ,llorando y ella comenta lo que le había sucedido y ahí su persona y manera de ser cambio , no era tan jubilosa y expresaba su pena con lo que le había pasado. De ahí fue pausando ya no estaba en el culto. Le afectó mucho, mucho. Hasta el momento. Cuando nosotros la vimos y nosotros nos íbamos, ella estaba muy devastada porque estaba con sus cosas todas trajinadas, habían personas que la miraban, y gente mucha gente que observaba, había una guardia también ahí, y lloraba se veía mal, no podíamos ver mas allá ya que teníamos que irnos, hasta que nos encontrábamos con ella. Yo estaba a una distancia de 10 a quince metros. Estábamos en la parte de afuera del supermercado donde se abren las puertas.”
19. Que a fs. 43 y 44 consta copia del libro de reclamos timbrada y firmada por doña Zulema Meneses, jefa del área de cajas de “Super Bodega aCuenta”, la cual contiene el reclamo interpuesto por doña Marisol Quintanilla Lemui.
20. A fs. 46 rola certificación efectuada por el Secretario del Tribunal dejando constancia de no compareció el abogado don Fernando González ni la abogada Francisca

SR
and / 1

Marchant Letelier, a la audiencia fijada por el Tribunal para la exhibición del libro de reclamos.

21. Que, el **artículo 15 de la ley 19.496** dispone que “Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas...”
22. Que, el **artículo 3° letra de la ley 19.496** establece que: Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.
23. Que el **artículo 24 de la ley 19.496** dispone que “las infracciones a lo dispuesto en esa ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviere señalada una sanción diferente...”
24. Que, de los antecedentes que obran en el proceso tales como declaraciones prestadas por las partes, documentos acompañados, en especial, copia de la comunicación realizada por la guardia Marcela Maureira (Fs. 37 y 38); copia del Reclamo interpuesto por la denunciante (Fs. 43 y 44) y lo declarado por los testigos don Cristian Muñoz Miñano y doña Isabel Carvajal Ríos, se puede advertir claramente que:
 - a) La denunciante doña Marisol Quintanilla concurrió el día 25 de Abril de 2019 al supermercado aCuenta ubicado en Av. 18 de Septiembre 311, Comuna de Paine.
 - b) Luego de haber realizado las compras y traspasado la línea de cajas doña Marisol Quintanilla fue interceptada por una guardia del lugar (Marcela Maureira) la cual le solicita que muestre el interior de su bolso.
 - c) Frente a la acusación de que fue objeto la denunciante, ella señala que no ha robado nada, aún así la guardia insiste en que abra su bolso, sacando sus enseres personales frente a todas las personas que se encontraban en el lugar.
 - d) Advirtiéndole la encargada de local (María Gallardo) que se había incurrido en un error, aquella pidió disculpas a la denunciante por el error cometido por la guardia doña Marcela Maureira.
25. Que, a juicio de esta sentenciadora, los hechos antes descritos constituyen una infracción al Art. 15 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores toda vez se atentó contra la dignidad y el honor de la denunciante al imputarle en forma pública una sustracción que no era efectiva procediendo a revisar sus pertenencias, no estando facultados para ello, situación sancionada en el Art. 24 de la Ley 19.490.

En relación a la demanda civil.

26. Que a fs. 1 y siguientes doña Marisol Quintanilla Lemui, ya individualizada, interpone demanda civil por los daños morales causados por la demandada “Abarrotes Económicos S.A. por la suma de \$4.000.000.-
27. Que a fs. 27 y 28 rola estampado receptorial que da cuenta de la notificación de la querrela infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes a “Abarrotes Económicos S.A.” representado por don Rodrigo Oyaneder Herranz, Manuel Oyaneder Herranz.
28. Que, en relación a lo razonado en el considerando 24, esta sentenciadora estima procedente acceder a lo solicitado por al demandante civil en cuanto a la indemnización del daño moral causado pues la vergüenza que le ocasionó a la

SB
ant y by

demandante el hecho de haber sido acusada de robo, siendo obligada a abrir su bolso y sacar sus enseres personales frente a todos los demás clientes que se encontraban en el local, han ocasionado a la demandante un perjuicio moral indemnizable.

29. Que, existiendo relación de causa y efecto entre las infracciones cometidas por la demandada y los daños morales causados a la demandante, apreciando la prueba conforme a las normas de la sana crítica, como lo prescribe el artículo 14 de la Ley 18.287, esta sentenciadora regula prudencialmente la indemnización del daño moral en la suma de \$1.000.000, como monto total de la indemnización, suma que deberá pagarse reajustada en el porcentaje que varíe el índice de Precios al Consumidor IPC, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha en que quede ejecutoriado este fallo y el pago efectivo.

Y TENIENDO presente además, lo prescrito en los artículos 1437, 1698 y 2314 del Código Civil; 144 del Código de Procedimiento Civil ; 13 de la Ley 15.231; 1 y siguientes, 14 y siguientes de la Ley 18.287; artículos el Art. 15 y 25 de la Ley 19.496,

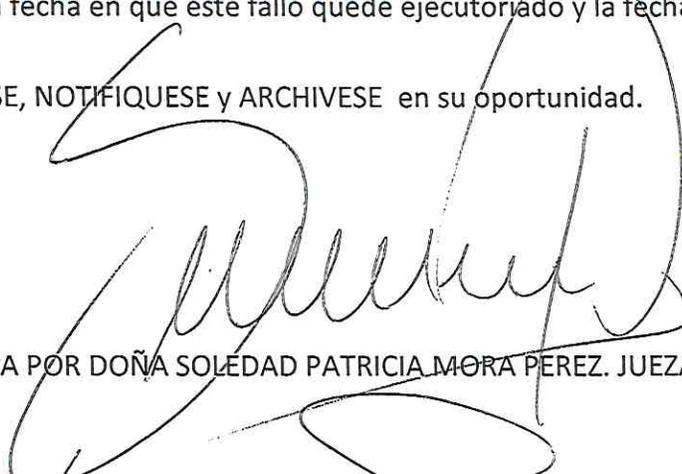
SE RESUELVE :

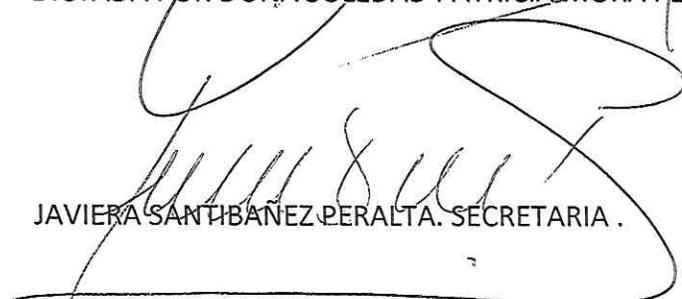
1º QUE HA LUGAR a la denuncia de fs. 1, querrela infraccional de fs. 8 y siguientes en contra de Abarrotes Económicos S.A. CONDENSELE al pago de una multa de 20 Unidades Tributarias Mensuales.

2º QUE HA LUGAR a la demanda civil de fs. 1 y siguientes interpuesta y se condena a "Abarrotes Económicos S.A.", a pagar a la demandante por doña Marisol Quintanilla Lemui la suma única y total de \$1.000.000.- como indemnización por concepto del daño moral sufrido.

3º Que la suma indicada se reajustará de acuerdo al índice de Precios al Consumidor IPC., desde la fecha en que este fallo quede ejecutoriado y la fecha del pago efectivo.

ANOTESE, NOTIFIQUESE y ARCHIVESE en su oportunidad.


DICTADA POR DOÑA SOLEDAD PATRICIA MORA PEREZ. JUEZA TITULAR.


JAVIERA SANTIBAÑEZ PERALTA. SECRETARIA.