

Fs. 151/CIENTO CINCUENTA Y UNO.

La Serena, **Veintisiete de Octubre del año Dos mil Veinte.**

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

I.- Que con fecha 09 de Julio de 2018, a fs. 07 de autos se dedujo Denuncia Infraccional y Demanda Civil por infracción a la ley 19.496, interpuesta por don **RUPERTO ANTONIO ARAVENA DIAZ**, cédula de identidad N° 10.873.790-5, domiciliado en Regimiento Arica N° 709, La Serena, en contra de “**ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**”, representado por doña **MARIA SOLEDAD SANDOVAL OSORIO**, ambos domiciliados en Avenida Regimiento Arica N° 6145, La Serena.

II.- El denunciante señala que con fecha 27 de Mayo de 2018, a las 15:15 horas, en compañía de su esposa Patricia Carvajal Carvajal, procedieron a realizar dos compras en el supermercado Lider, ubicado en calle Regimiento Arica N° 6145, la primera por un monto de \$26.876, y la segunda por un monto de \$11.225. Que al retirarse de las cajas de autoservicio se les acercó doña Jennisse Leyton, encargada de seguridad, informándoles que habían productos que no se habían pagado, realizando un llamado por radio, llegando dos guardias y el jefe de seguridad, quienes les prohibieron la salida del local, sacando los productos adquiridos de sus bolsas, dejándolas en el carro, sin su autorización, buscando supuestamente los productos robados, todo lo anterior frente a la mirada de muchas personas que estaban presentes en el supermercado. Que en el estacionamiento del local los dos guardias, más el jefe de guardias los siguieron, diciéndoles que desde ahora en adelante sólo debían comprar en almacenes de barrio, provocando con sus palabras hasta el día de hoy, un grave problema psicológico en el denunciante y su esposa, sobretodo con el miedo a comprar nuevamente y que le suceda otro incidente como el ya mencionado. Con fecha 04 de Junio de 2018, interpuso reclamo en Sernac N° R2018D2235392, el que fue respondido por el proveedor, negando que el personal los hubiese acusado de haber robado productos y que los habían seguido hasta el estacionamiento.

CONSIDERANDO

1.- A fojas 13, rola Declaración Indagatoria de don **RUPERTO ANTONIO ARAVENA DIAZ**, cédula de identidad N° 10.873.790-5, domiciliado en Regimiento Arica N° 709, La Serena, quien ratificó la denuncia infraccional y demanda civil de autos, con costas.

Fs. 152/ciento cincuenta y dos.

2.- A fojas 17, se hace parte el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por su Directora Regional doña **PAOLA AHUMADA ZARATE**.

3.- A fojas 26 a fojas 28, rola declaración indagatoria de doña **CAMILA TIMANÁ GALDAMES**, en representación de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LTDA**, quien afirma que no consta que el denunciante haya sido víctima de los hechos denunciados, no siendo responsable de los mismos, no haberse infringido norma alguna de la Ley N° 19.496 u otras disposiciones legales o reglamentarias.

4.- A fojas 47, rola comparendo, comparendo de prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil, Ruperto Antonio Aravena Díaz, el Servicio Nacional del Consumidor, y de la parte denunciada y demandada civil de **ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA**, representado por su abogado, Leyla Vasquez.

La parte denunciante y demandante civil ratificó en todas sus partes denuncia infraccional y demanda civil, con expresa condenación en costas.

El Servicio Nacional del Consumidor, solicita que se condene al máximo consignado en lo que señala la Ley, con costas.

La parte denunciada y demandada civil, opuso la excepción dilatoria de corrección del procedimiento sin afectar el fondo de la acción deducida, fundada en la solicitud de acumulación a los autos rol N° 11.480-2018, seguidos ante este mismo Tribunal, del artículo 303, N° 6 del Código de Procedimiento Civil. En subsidio, evacúa traslado respecto de la acción infraccional, negando categóricamente todas y cada una de las alegaciones de hecho formuladas. Señala que el día 27 de Mayo de 2018, doña Jennise Leyton se encontraba libre, por tanto, no prestó servicios para el denunciado. Reitera que la denunciada no ha infringido la Ley del Consumidor, debiendo comprobar el denunciante su calidad de consumidor. Que el procedimiento utilizado por el supermercado frente a la situación que motivo la presente denuncia y demanda civil, fue del todo normal, pues siempre que algún consumidor no paga al pasar por cajas un producto, ésta lo invita a pagar voluntariamente, en caso que se haya olvidado de hacerlo. Respecto a la responsabilidad civil que se le imputa, lo que se niega, sería de naturaleza extracontractual, la que surgiría solo en el hipotético evento que se acreditase por parte del actor, que la demandada habría lesionado su dignidad y/o derechos,

fs. 153/CIENTO CINCUENTA Y TRES

infringiendo el artículo 15, de la Ley N° 19.496. Que corresponde al demandante probar todos los elementos de la responsabilidad extracontractual, a saber la actuación del agente; la capacidad delictual; la imputabilidad; el perjuicio o daño y la relación de causalidad entre el acto imputable y el perjuicio ocasionado. Que el sistema de cámaras de seguridad como la actuación de los guardias de seguridad del supermercado y sus funcionarios, no pueden ser considerados como generadores de daño, toda vez que se han ajustado su actuar conforme a la Ley.

5.- A fojas 59, rola presentación del Servicio Nacional del Consumidor, evacuando traslado recaído en incidente de acumulación de autos.

6.- A fojas 61, rola resolución del Tribunal, rechazando la excepción de corrección de procedimiento, en conformidad al artículo 92, del Código de Procedimiento Civil.

7.- A fojas 65 a 69, rola recurso de apelación deducido por la denunciada y demandada civil, en contra de la resolución de fs., 61.

8.- A fs., 70, rola resolución del Tribunal rechazando el recurso de apelación, por no cumplir los supuestos del artículo 32 inciso 1° de la ley N° 18.287.

9.- A fojas 102 a 107, rola continuación de la audiencia de prueba, con la asistencia de ambas partes y del Servicio Nacional del Consumidor.

Prueba Documental

La parte denunciante y demandante civil acompañó a fs. 01, Fotocopia de boletas de compras efectuadas con fecha 27 de Mayo de 2018; a fojas 02, reclamo Sernac N° R2018D2235392; a fojas 04, constancia ante Carabineros, realizada el día 04 de Junio de 2018; a fojas 05, certificado de atención medica de la doctora Camila Mondaca Portilla; a fojas 06, fotocopia del reclamo dejado en el libro de reclamos del supermercado.

El Servicio Nacional del Consumidor acompañó a fs. 108 a 119, expediente de mediación N° R2018D2235392, con fecha 04 de Junio de 2018; a fs. 120 a 142, copia de sentencias a modo de jurisprudencia.

La parte denunciada y demandada civil acompañó a fojas 143, rola copia de correo electrónico de parte de Adrián Paredes Guerrero, jefe de protección de activos Walmart Chile, en el que se da cuenta del personal de seguridad que trabajó el día 27 de Mayo de 2018.

Fs. 159/ ciento cincuenta y cuatro.

Prueba Testimonial

La parte denunciante y demandante civil hizo deponer a su favor a doña Elizabeth Fabiola Galarce Araya, y Patricia del Carmen Carvajal Carvajal, testigo tachada.

10.- A fojas 146, rola presentación de la denunciada y demandada civil, acompañando a fojas 147 de autos, copia del reclamo estampado por el denunciante y demandante civil, en el libro destinado para tales efectos.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO; El Tribunal resolviendo la tacha contenida en el artículo 358 N° 1 del código de procedimiento civil, en contra de la testigo Patricia del Carmen Carvajal Carvajal. Que en el traslado evacuado, se indica que se trata de una testigo presencial de los hechos denunciados, cuya declaración es necesaria para el esclarecimiento de los hechos. Que este Tribunal, viene en rechazar la tacha de deducida en contra de doña Patricia del Carmen Carvajal Carvajal, sólo en cuanto a lo infraccional, por cuanto, dicho deponente participó en los hechos denunciados de manera presencial, como lo indica su declaración, no obstante lo anterior, respecto de la acción civil, se acogerá la tacha en su contra.

SEGUNDO; Que la denunciada y demandada civil de autos, en su contestación señaló que el denunciante debería comprobar su calidad de consumidor en conformidad a la Ley 19.496, como excepción de falta de legitimación activa para litigar. Que de los antecedentes aportados por las partes, el Tribunal viene en rechazar la excepción de falta de legitimación activa para litigar, declarando que el denunciante de autos si posee la calidad de consumidor respecto del proveedor denunciado, lo anterior, en virtud de lo contemplado en al artículo 2° letra a) de la Ley N° 19.496, por cuanto, la relación entre las partes, en conformidad a las características de la denuncia plasmada a fs., 7 y siguientes, constituye una relación contractual de carácter civil para el consumidor, y mercantil para el proveedor denunciado. Que por el sólo hecho de ingresar a un local comercial en el que se realice la atención de público, sin exclusión, el denunciante pasa a tener la calidad de consumidor, por cuanto, para ostentar dicha calidad, no es necesario la celebración o concreción del acto jurídico, por tratarse el acto de consumo, de una operación global, desglosada por diversas acciones o hechos, tales como; ingreso al recinto, circulación, circunstancias que se encuentran regidas por la Ley N° 19.496.

TERCERO; De los antecedentes acompañados, ponderados conforme al principio de sana crítica prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, es posible determinar que con fecha 27 de mayo del año 2018 a las 15:06 horas aproximadamente don Ruperto Antonio Aravena Díaz junto a doña Patricia del Carmen Carvajal Carvajal, concurren al establecimiento comercial de la denunciada ubicada en calle Regimiento Arica N° 6145 de La Serena, a fin de adquirir los productos que se indican en la boleta de compraventa, no objetada que rola a fs., 1 y 110 de autos. Que en conformidad a los dichos del denunciante, corroborados por la testigo presencial, Patricia Carvajal Carvajal, en el sector de las cajas del local, después de pagar los productos, don Ruperto Antonio Aravena Díaz, fue abordado por personal de guardia de la denunciada, quienes afirmaban que el consumidor no habría pagado la totalidad de los productos que llevaba, comenzando a sacar la mercadería del carro, sin el consentimiento ni autorización del denunciante, sin aclararse posteriormente qué productos buscaban, ni dar excusas de su comportamiento, señalándole a viva voz, que a partir de ese momento sólo podría comprar en almacenes de barrio, debiendo tolerar el denunciante, un trato vejatorio e indigno por parte del personal de la denunciada, lo que hace evidente que éste actuó con negligencia causando un menoscabo al consumidor, circunstancias que en forma alguna fueron desvirtuadas por el proveedor denunciado, no obstante que, existiendo cámaras de seguridad en el recinto el día de los hechos denunciados, esa parte se negó a proporcionarlas al Tribunal, sin mantener una custodia de las mismas, pese a que los hechos denunciados y al Reclamo de fecha 4 de junio del 2018 presentado por el denunciante como consta a fs., 2 ante el Servicio Nacional del Consumidor, debió alertar al proveedor de estas circunstancias.

CUARTO; Que en virtud de lo dispuesto por los artículos 3° letra c) y d), 15 y 23 de la Ley del Consumidor que establecen en lo pertinente: “El derecho a no ser discriminado arbitrariamente por parte del proveedor y a la seguridad en el consumo de bienes y servicios”. Como su artículo 15° prescribe; “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”.

Que de lo expuesto en la norma precitada, es posible concluir que el proveedor ha dejado de cumplir la obligación contenida en las normas legales previamente citadas, como asimismo, el

FS. 156/CIENTO CINCUENTA Y SEIS

artículo 23 del mismo cuerpo legal, considerando esta sentenciadora que el denunciado actuó en forma irregular, vulnerando los derechos del consumidor, significando su actuar negligente, una molestia innecesaria y grave, que pudo haberse evitado si personal de guardia del local, hubiese respetado los derechos consagrados en nuestra ley, debiendo ser sancionada por estas infracciones tenidas por acreditadas.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

I.- Que por el Primer Orosí de fs. 07 de autos, don **RUPERTO ANTONIO ARAVENA DIAZ**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **“ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA”**, representado por doña **MARIA SOLEDAD SANDOVAL OSORIO**, demanda que se funda los hechos ilícitos que han conllevado un **daño emergente**, ascendente a la suma de **\$150.000**, y al **daño Moral**, ascendente a la suma de **\$3.500.000**, más intereses, reajustes y costas.

II.- Que en virtud de los antecedentes analizados en la parte Infraccional de este fallo, resulta responsable de infracciones a la Ley del Consumidor el proveedor denunciado, debiendo responder por los perjuicios causados por su negligencia en su operar administrativo. Que, para que sea procedente una demanda civil de indemnización de perjuicios, es necesario que exista una relación causal entre el hecho ilícito o infraccional y el monto de los perjuicios, lo que fue acreditado en esta causa.

Que el **daño emergente** no se concederá debido a que el actor no lo acreditó en autos.

Que respecto al **daño moral**, se considerará el malestar psicológico sufrido por el actor de autos, originado por la negligencia y descuido de la demandada, no estando obligado a sobrellevar los malos tratos de que fue víctima, lo que afectó emocionalmente al actor como lo declara la testigo Elizabeth Fabiola Galarce Araya, quien afirmó que estos hechos afectaron psicológicamente al actor, causándole temor de ir al local de la demandada, sin poder olvidarlos, ascendiendo dicha indemnización a la suma de **\$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos)**.

Y VISTOS, además lo dispuesto por los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, 14 del mismo texto legal; 1, 3º letra c), d) y e) 15, 23, 24 y 50 y demás pertinentes de la Ley 19.496, y artículo 22 de la Ley N° 18.287.

Fs. 154 ciento cincuenta y siete

RESUELVO:

a.- Que se **rechaza la tacha** deducida en contra de la testigo Patricia del Carmen Carvajal Carvajal, sólo en cuanto a la parte infraccional, acogiéndose en cuanto a la acción civil.

b.- Que se rechaza la excepción de falta de legitimación activa deducida por el proveedor denunciado.

c.- Que se **ACOGE** de la denuncia de fs. 07 a fs. 13 de autos a **“ADMINISTRADORA DE SUPERMERCADOS HIPER LIMITADA”**, representado por doña **MARIA SOLEDAD SANDOVAL OSORIO**, ambos individualizados en autos, al pago de una multa de **\$379.170 (8.0 UTM)** a beneficio municipal, como autor de las infracciones a los artículos 3° letra c), d) y e) 15, 23, 24 y 50 de la Ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del término legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio **15 días de reclusión diurna**.

d.- Que se **ACOGE** la demanda de indemnización de perjuicios deducida en el Primer Otrosí de fs. 07 de autos, condenándose a la demandada civil al pago por concepto de **daño moral**, la suma de **\$ 400.000 (cuatrocientos mil pesos)**. Sumas que deberán pagarse reajustadas conforme la variación que experimente el Índice de precios al Consumidor, determinado por el INE, entre la fecha en que la sentencia definitiva se encuentre firme y ejecutoriada y su pago efectivo, devengándose los intereses corrientes que correspondan a las operaciones reajustables, a partir de la fecha en que, eventualmente el demandado incurriese en mora.

Que el **daño emergente** no se concederá, debido a que la actora no lo acreditó en autos.

e.- Que de acuerdo a lo establecido en el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil, por haber sido vencido totalmente el demandado civil en juicio, **se le condenará en costas**.

Anótese, notifíquese, archívese en su oportunidad y regístrese en el Libro de Reincidentes.

Rol N° 11.479-18

Dictada por doña **NUBIA URRU ROA**, Juez Titular. Autoriza, doña **XIMENA HIDALGO ESKUCHE**, Secretaria Abogado.